

Restonomiopiskelijoiden mielipiteet Helsinki-Vantaan lentoaseman sijoituksen parantamiseksi World Airport -kyselyssä

Nea Hiltunen

| | |
|--|--|
| Tekijä(t) Nea Hiltunen | |
| Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Restonomiopiskelijoiden mielipiteet Helsinki-Vantaan lentoaseman sijoituksen parantamiseksi World Airport -kyselyssä | Sivu- ja liitesivumäärä 42 + 3 |
| <p>Lentoasemalla tarkoitetaan aluetta, jonne ilmailuliikenne ohjataan pysyvästi ja johon ilmailualusten laskut ja nousut ovat suunniteltu. Lentoasema on maahan saapuvan matkustajan ensimmäinen kosketus kohteeseen ja se määrittää matkustajan ensivaikutelman kyseisestä maasta. Finavia on vastuussa 21 Suomen lentoasemasta ja heidän liiketoiminnan ydin on eritoten lentoasemien operointi. Finavian asiakkaisiin lukeutuvat lentomatkustajat, lentoasemien palvelujen tarjoajat ja lentoyhtiöt. Vuonna 2013 Finavia aloitti 900 miljoonan euron investoinnin Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittämistä varten. Kyseessä on kehitysohjelma, jonka tavoitteena on vahvistaa Helsinki-Vantaan lentoaseman kilpailukykyä ja asemaa kansainvälisessä kilpailussa.</p> <p>Osa matkustajista viettää matkustamisen aikana enemmän aikaa lentoasemalla kuin itse lennolla. Tämän vuoksi lentoasemat ovat isossa roolissa matkailussa. Vuosittain suoritetaan monia erilaisia kyselyjä, joiden avulla pyritään selvittämään matkustajien kokemuksia lentoasemista ja sitä kautta palkitsemaan onnistuneita lentoasemia. Skytrax tuottaa vuosittain maailman parhaan lentoaseman kyselyn nimeltään World Airport – kysely. Heidän kyselyt tunnetaan ilmailualan Oscareina. Kyselyjen kautta käy ilmi, että matkustajien kokemukset ja mielipiteet ovat isossa osassa matkailualalla. Tämän takia matkustajien viihtyvyyteen ja mielipiteisiin kiinnitetään yhä enemmän huomiota. Palvelumuotoilun avulla on mahdollista kiinnittää huomiota asiakkaiden tarpeisiin. Palvelumuotoilu on prosessi, joka alkaa asiakkaista ja heidän toiveiden, unelmien ja tarpeiden ymmärtämisestä.</p> <p>Osana opinnäytetyöprosessia suoritettiin määrällinen kyselytutkimus. Tutkimuksen pää tavoitteena oli saada Haaga-Helian restonomiopiskelijoiden mielipiteet miten Helsinki Vantaan lentoasemaa voitaisiin kehittää. Alatavoitteina selvitettiin mitkä asiat vaikuttavat toimivuuteen ja mitä palveluita lentoasemalta odotetaan. Finavia voi tuloksien pohjalta jatkaa Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittämistä ja haluttu lopputulos näkyisi vuoden 2025 Skytraxin World Airport -kyselyn sijoituksessa kymmenen parhaan lentoaseman joukossa.</p> <p>Kysely suoritettiin sähköisesti viikoilla 10 ja 11. Kyselyyn vastasi 58 opiskelijaa, joista 29 % työskenteli ilmailualalla. Vastaajista 98 % koki Helsinki-Vantaan lentoaseman sujuvaksi, mutta vain 57 % koki lentoasemalla vierailun rentouttaneen heitä. Palveluissa kaivattiin laajempaa valikoimaa ruokailupuolella ja edullisempia hintoja. Myös personoidut ateriapaketit nousivat esille uutena ideana. Lentoasemalle ehdotettiin myös kehitettäväksi rauhallisia sisäpuutarhoja. Tulokset osoittivat, että lentoaseman toimivuuteen kaivattiin eritoten jonojen poistumista turva- ja passintarkastuksissa. Lähtöselvityksen toivottiin toimivan myös sujuvammin.</p> | |
| Asiasanat Helsinki-Vantaan lentoasema, kehitys, palvelu, palvelumuotoilu, kysely | |

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 1.1 | Tutkimuksen aihe ja tavoitteet | 2 |
| 1.2 | Tutkimuksen rakenne | 2 |
| 2 | Lentoasema toimintaympäristönä | 4 |
| 2.1 | Finavia Oyj | 6 |
| 2.2 | Helsinki-Vantaan lentoasema | 8 |
| 3 | Skytrax | 12 |
| 3.1 | World Airport -kysely | 13 |
| 3.2 | World Airport Awardsin moninkertainen voittaja Singapore Changi Airport | 14 |
| 4 | Palvelumuotoilu apuna asiakaskokemuksessa | 17 |
| 4.1 | Palvelupolku | 19 |
| 4.2 | Palvelumuotoilu lentoasemalla | 21 |
| 5 | Kyselytutkimus | 22 |
| 5.1 | Tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet | 22 |
| 5.2 | Tutkimusmenetelmä | 22 |
| 5.3 | Analyysimenetelmä | 23 |
| 5.4 | Tutkimuksen toteutus | 24 |
| 5.5 | Kyselylomake | 24 |
| 6 | Tutkimustulokset | 27 |
| 6.1 | Mitkä tekijät vaikuttavat lentoaseman toimivuuteen? | 28 |
| 6.2 | Mitä palveluita lentoasemalta odotetaan? | 29 |
| 6.3 | Parannusehdotukset Helsinki-Vantaan lentoasemalle | 31 |
| 6.4 | Yhteenveto | 34 |
| 7 | Pohdinta | 35 |
| 7.1 | Johtopäätökset | 35 |
| 7.2 | Kehitysehdotukset | 37 |
| 7.3 | Validiteetti ja reliabiliteetti | 38 |
| 7.4 | Oma oppiminen | 40 |
| | Lähteet | 43 |
| | Liite 1. The World Airport Survey | 49 |
| | Liite 2. Saatekirje | 51 |
| | Liite 3. Kysely | 52 |

1 Johdanto

Vuonna 2013 Finavia aloitti 900 miljoonan euron investoinnin Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittämistä varten. Kyseessä on kehitysohjelma, jonka tavoitteena on vahvistaa Helsinki-Vantaan lentoaseman kilpailukykyä ja asemaa kansainvälisessä kilpailussa. Toinen tavoite on vahvistaa Helsinki-Vantaan lentoaseman asemaa Euroopan ja Aasian välisillä lennoilla. Hankkeen on suunniteltu päättyvän vuonna 2022. (Finavia 2017a.) Lentoasema on maahan saapuvan matkustajan ensimmäinen kosketus kohteeseen ja se määrittää matkustajan ensivaikutelman kyseisestä maasta. Osa matkustajista viettää matkustamisen aikana enemmän aikaa lentoasemalla kuin itse lennolla. Tämän vuoksi lentoasemat ovat isossa roolissa matkailussa. (Wiltshire 2013, 6.)

Vuosittain suoritetaan monia erilaisia kyselyjä, joiden avulla pyritään selvittämään matkustajien kokemuksia lentoasemista ja sitä kautta palkitsemaan onnistuneita lentoasemia. Esimerkiksi SleepinginAirports.net järjestää vuosittain kyselyn, jossa selvitetään maailman parhaimmat lentoasemat nukkumista varten. Vuonna 2016 Helsinki-Vantaan lentoasema sijoittui kyselyssä sijalle 6. (Sleeping in airports 2016.) Skytrax tuottaa vuosittain maailman parhaan lentoaseman kyselyn ja heidän kyselyt tunnetaan ilmailualan Oscareina (Skytrax 2017a). Vuonna 2012 Helsinki-Vantaan lentoasema sijoittui Skytraxin kyselyssä sijalle 22 (Skytrax 2017b). Tämän jälkeen Helsinki-Vantaan lentoasema on ollut 20 parhaimman lentokentän joukossa. Paras sijoitus viimeisen kuuden vuoden aikana on ollut sija 15. Kyseiselle sijalle Helsinki-Vantaan lentoasema sijoittui vuonna 2013 ja 2016 (Skytrax 2017c & d). Vuoden 2017 sijoitus oli 17 (Skytrax 2017e). Vuonna 2018 Helsinki-Vantaan lentoasema pääsi sijalle 16 (Skytrax 2018).

Edellä mainittujen tutkimuksien ja kyselyjen kautta käy ilmi, että matkustajien kokemukset ja mielipiteet ovat isossa osassa matkailualalla. Tämän takia matkustajien viihtyvyyteen ja mielipiteisiin kiinnitetään yhä enemmän huomiota. Palvelumuotoilu on työkalu, jonka avulla on mahdollista kiinnittää huomiota asiakkaiden tarpeisiin. Palvelumuotoilu on prosessi, joka alkaa asiakkaista ja heidän toiveiden, unelmien ja tarpeiden ymmärtämisestä (Miettinen 2011, 18). Palvelumuotoilussa puhutaan asiakasymmärryksestä, asiakkaista ja käyttäjistä. Myös motiivien ja inhimillisen toiminnan kokonaisvaltainen ymmärrys ovat palvelumuotoilun lähtökohtana. (Miettinen 2011, 13.) Asiakaskokemusta kehittämällä voidaan parhaimmillaan kasvattaa asiakkaiden elinkaaren arvoa (Gerdt & Korkiakoski, 2016, 43). Ihanteellinen lopputulos yritykselle voi olla se, että he pystyisivät tuottamaan kokemuksia, joista syntyy suositteluja. Jotta tähän päästäisiin, tulisi asiakaskokemusten taso nostaa ensin tasalaatuiseseen kokemukseen. Tasalaatuisella kokemuksella on ideana päästä eroon kaikkein huonoimmista kokemuksista, jonka jälkeen on helpompi lähteä tavoittelemaan

erilaisia kokemuksia kilpailijoihin nähden. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 45.) Finavia itse järjesti ensi kertaa historiassa vuoden 2017 kesäkuussa tapahtuman Helsinki-Vantaalla testiryhmälle, jonka lähtökohtana oli palvelumuotoilu (Suojanen 6.7.2017).

1.1 Tutkimuksen aihe ja tavoitteet

Opinnäytetyöni päätavoite oli selvittää restonomiopiskelijoiden mielipiteitä miten Helsinki-Vantaan lentoasemaa voitaisiin kehittää. Ehdotuksien kautta Helsinki-Vantaan lentoasema sijoittuisi kymmenen parhaimman lentoaseman joukkoon vuonna 2025 Skytraxin vuosittaisessa tutkimuksessa maailman parhaista lentoasemista. Alatavoitteeni oli selvittää, minkälaisia palveluita lentoasemilta odotetaan restonomiopiskelijoiden mielestä. Toinen alatavoitteeni oli selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat lentoasemien toimivuuteen. Opinnäytetyön lopputuloksessa kootaan kehitysehdotuksia Helsinki-Vantaan lentoaseman sijoituksen parantamiseksi World Airport -kyselyssä pohjautuen tietoperustani perusteella tekemääni kyselyyn Haaga-Helian restonomiopiskelijoille. Finavia voi tuloksien pohjalta jatkaa Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittämistä ja haluttu lopputulos näkyisi vuoden 2025 World Airport -kyselyn sijoituksessa. Opinnäytetyöni tuloksia voi osaksi hyödyntää Suomen muilla lentoasemilla ja lentoasemalla toimijat voivat myös hyötyä tuloksista.

Helsinki-Vantaan lentoasema on erittäin tuttu paikka minulle. Olen ensimmäisen kerran työskennellyt Helsinki-Vantaalla vuonna 2006. Viimeisen 10 vuoden aikana olen työskennellyt Helsinki-Vantaalla kahviloissa, loungeissa, turisti-infossa ja valuutanvaihdossa. Minulla on jo ennestään laaja käsitys lentoasemasta ja siitä, miten se on kehittynyt vuosien varrella. Seuraan aktiivisesti erilaisia matkailualan kyselyjä ja tutkimuksia. Olen kerran valinnut välilaskuni World Airport -kyselyn perusteella äänestettyyn parhaimpaan lentoasemaan, Singapore Changi Airport. Halusin nähdä, millainen maailman parhaimmaksi äänestetty Singapore Changi Airport on. World Airport -kysely on mielestäni erinomainen tapa saada Helsinki-Vantaan lentoasemalle näkyvyyttä ja mainetta. Tämän vuoksi kiinnostuin tutkimaan, mikä edistäisi käyttäjien kokemusta lentoasemalla ja sitä kautta parantaisi Helsinki-Vantaan sijoitusta World Airport -kyselyssä.

1.2 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö koostuu kahdesta pääosiesta; tietoperustasta ja empiirisestä osasta. Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena. Tutkimuksessa tehtiin puolistrukturoitu kyselylomake, jossa oli monivalintakysymyksiä sekä yksi avoin kysymys. Avoimen kysymyksen kautta tutkimus saatiin laadullisen, eli kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Kyselyä varten vertasin tämän vuoden voittaja lentokenttää Singapore Changi Airportia ja sen palveluita. Tutustuin myös World Airport-kyselykaavakkeeseen. Perehdyin

palvelumuotoiluun ja palvelupolkuun apuna asiakaskokemuksessa. Saamieni tietojen perusteella kehitin kyselyn Haaga-Helian restonomiopiskelijoille.

Syy tutkimusryhmän valintaan on se, että Haaga-Helian restonomiopiskelijat ovat usein paljon matkustaneita ja heillä on kokemuksia monista lentoasemista ja etenkin Helsinki-Vantaan lentoasemasta. Kyselyn kautta sai laajan kuvan siitä, mitä matkailualan tulevaisuuden ammattilaiset ovat mieltä Helsinki-Vantaan lentoasemasta ja sen mahdollisuuksista. Opinnäytetyön avulla Finavia saa tietoa, mitkä asiat estävät Helsinki-Vantaan sijainnin nousua World Airport -kyselyssä. Mihin asioihin heidän pitäisi kiinnittää enemmän huomiota ja mitä Helsinki-Vantaan lentoasemasta uupuu verrattuna voittaja lentoasemaan? Skytraxin tuottamassa World Airport -kyselyssä menestyminen on erinomainen keino saada ilmaista näkyvyyttä, joka voisi auttaa Helsinki-Vantaan lentoasemaa sen kehityshankkeessa.

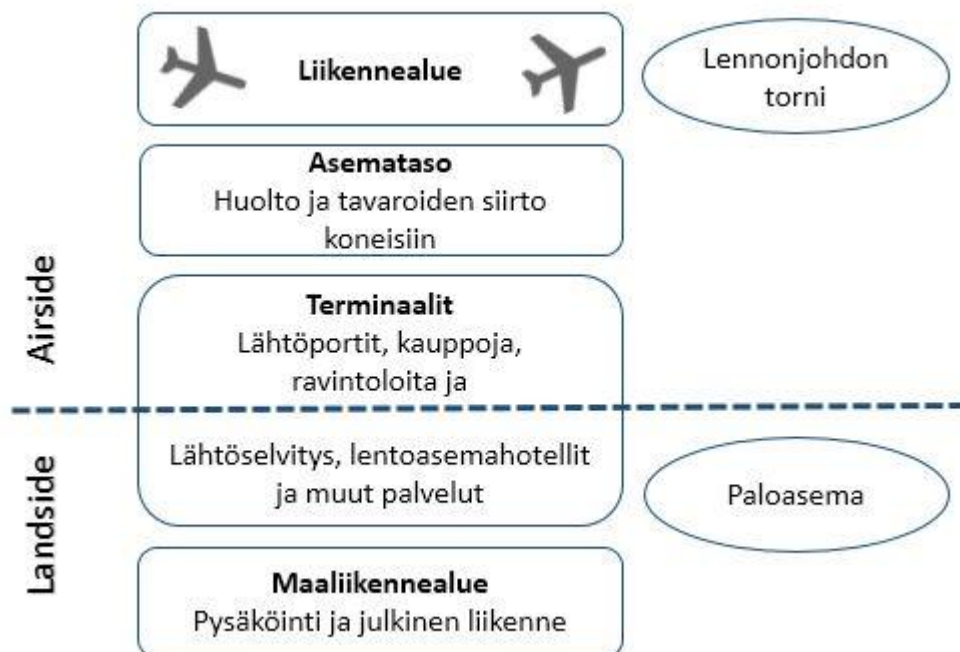
2 Lentoasema toimintaympäristönä

Lentoasemalla tarkoitetaan aluetta, jonne ilmailuliikenne ohjataan pysyvästi ja johon ilmailualusten laskut ja nousut ovat suunniteltu. Lentoasemille on tämän lisäksi muutamia muita käyttötarkoituksia muun muassa lentoasemat rahtiliikenteelle, sotilasilmailulle ja matkustajaliikenteelle. Lentoasemat jaetaan normaalisti alueellisiin ja kansainvälisiin lentoasemiin, riippuen siitä, minne lentoliikenne suuntautuu. Jotta lentoasema voi olla kansainvälinen, tulee sen täyttää kaikki kansainvälisten ilmailujärjestöjen asettamat kriteerit. (Saltikoff 2012, 39.)

Lentoasemien toimintaan vaikuttavat järjestöt ICAO ja IATA. Merkittävin ilmailujärjestö on kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö ICAO, International Civil Aviation Organization. ICAO:n tehtävinä ovat muun muassa asettaa kansainvälisten lentoasemien luokitukset ja standardit. Sen säännöt ovat määritelty Chicagon sopimuksessa, joka allekirjoitettiin vuonna 1944 ja se tunnetaan siviili-ilmailun yleissopimuksena. ICAO antaa jokaiselle lentoasemalle oman nelikirjaimisen koodin. Koodit perustuvat lentoasemien maantieteelliseen sijaintiin. Helsinki-Vantaan koodi on esimerkiksi EFHK, Europe-Finland-Helsinki. IATA on toinen merkittävä lentoasemien toimintaan vaikuttava järjestö. IATA on lentoyhtiöiden yhteistyö- ja etujärjestö ja se on perustettu vuonna 1945. Järjestön tehtävänä on myös vaikuttaa matkustusasiakirjamääräyksiin ja lentoliikenneturvallisuuteen. IATA on antanut jokaiselle lentokentälle oman kolmikirjaimisen koodin. Helsinki-Vantaan IATA koodi on HEL. (Saltikoff 2012, 40.)

Lentoasemat jaetaan osa-alueisiin. Alue, josta lentokoneet laskeutuvat ja nousevat rullaus- ja kiitoteiltä kutsutaan liikennealueeksi. Liikennealueesta seuraavana on asemataso, jossa lentokoneita huolletaan sekä rahti ja matkatavarat siirretään lentokoneeseen. Asematason jälkeiset alueet ovat terminaalit. Terminaaleissa tehdään matkustajien lähtöselvitykset ja alueella on matkustajapalveluita. (Saltikoff 2012, 39.) Terminaalit on jaettu usein niin sanottuihin airside- ja landside-alueiksi (Leese & Wildi 2017, 3), joille ei ole virallisia käännöksiä suomeksi. Airside-alue sijaitsee turvatarkastuksen jälkeen ja alueelta löytyvät lähtöportit, joista on yhteys lähteviin lentokoneisiin (Leese & Wildi 2017, 3). Lentoasemalla työskennelleenä käytin kollegoideni kanssa airside-puolesta nimeä puhdas puoli ja landside niin sanottu likainen puoli. Syy nimityksiin on se, että kaikkien täytyy mennä turvatarkastuksen läpi, jotta pääsevät airside-puolelle. Tämä tarkoittaa sitä, ettei kyseisellä alueella ole mitään vaarallista, vaan siellä kaikki on puhdasta ja turvallista. Itse airside on lentoasemasta riippuen jaettu Schengen ja Non-Schengen alueiksi.

Ulkoasiainministeriön mukaan Schengen-alueen tavoitteena on helpottaa matkustajien vapaata liikkumista ja tämän vuoksi rajatarkastukset ovat poistettu. Schengen-alueeseen kuuluvat valtiot, joissa liikkuminen on vapaata ovat Viro, Unkari, Tšekki, Tanska, Sveitsi, Suomi, Slovenia, Slovakia, Saksa, Ruotsi, Ranska, Puola, Portugali, Norja, Malta, Luxemburg, Liettua, Liechtenstein, Latvia, Kreikka, Itävalta, Italia, Islanti, Espanja, Belgia ja Alankomaat. Vaikka rajatarkastukset ovat poistettu näiden maiden välillä matkustettaessa, on matkustajan pystyttävä esittämään matkustusasiakirja sitä vaadittaessa. Virallisiksi matkustusasiakirjoiksi lasketaan yleensä passi, henkilökortti tai kussakin jäsenmaassa hyväksytty virallinen matkustusasiakirja. (Ulkoasiainministeriö 2015.) Landside-alueella sijaitsee lähtöselvitys sekä paljon ravintoloita, kauppoja ja palveluja, jotka ovat avoinna lentoasemalla vieraileville. Myös lentoasemahotellit sijaitsevat landside-alueella. (Leese & Wildi 2017, 3.) Landside-aluetta kutsuimme kollegoideni kanssa likaiseksi puoleksi, koska kyseiselle alueelle oli kaikilla pääsy. Lentoaseman ulkoinen alue eli maaliikennealue pitää sisällään pysäköintialueet, tiet, bussipysäkit ja liikenneyhteydet. Näiden lisäksi lentoasemilla on lennonjohdontorneja ja normaalisti myös pelastusasema sekä muita palveluja. (Saltikoff 2012, 39.) Lennonjohdon päätehtävänä on turvata lentokoneiden liikkuminen tehokkaasti ilmatilassa. Lentokoneet saavat laskeutumis- ja nousuluvan lennonjohdolta. (Civil aviation authority 2015.) Pelastusaseman tehtävänä on olla valmiudessa mihin tahansa lentoasemalla tapahtuvaan onnettomuuteen ja samalla turvata lentoaseman työntekijöiden ja matkustajien turvallisuus (Airservices Australia 2017). Kuvassa 1 esitetään lentoaseman rakenne, perustuen edellä mainittuihin osa-alueisiin.



Kuva 1. Lentoaseman osa-alueet (mukaillen Saltikoff 2012, 39; Leese & Wildi 2017, 3)

Lentoasemien sanotaan muistuttavan nykyään paljon kauppakeskuksia, sillä ne ovat palvelu- ja ostoskeskittyviä. Lentoasemia voidaankin kutsua maailman kansainvälisimmiksi ostoskeskuksiksi, mutta niiden toimintaympäristö ei ole muihin verrattavissa. (Finavia 2017b.) Maailmanlaajuisella näkökulmalla 40 % lentoasemien tuloista tulevat kaupallisesta toiminnasta. Kaupalliseksi toiminnaksi lasketaan lentoaseman tilojen vuokraus, parkkipaikat sekä liikkeiden ja ravintoloiden toimiluvat. Lentoasemien tuloista 60 % kansainvälisellä tasolla tulevat ilmailumaksuista. Ilmailusta tulevat tulot ovat muun muassa matkustaja-, laskeutumis- ja lentoyhtiöiden maksut. Lentoyhtiöiltä tulevat tulot perustuvat lennon matkustajamäärään sekä koneen painoon. Mitä isompi ja painavampi kone on kyseessä, sitä enemmän se kuluttaa kiitorataa ja tarvitsee suuremman parkkipaikan. Tällöin lentoyhtiön maksamat kulutkin ovat suuremmat. Myös kansainväliset lentokenttämaksut ovat suuri tulonlähde. Lentoyhtiöiden tulee aina maksaa lentoasemien käytöstä, joka on oiva mahdollisuus kilpailulle. Lentokenttämaksut pyritään pitämään mahdollisimman alhaisina esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentoasemalla, jotta se houkuttelisi lentoyhtiöitä kentälle. Helsinki-Vantaan lentoasema kuuluukin Euroopan alhaisimpiin lentokenttämaksuja ottaviin lentoasemiin. (Finavia 2017c.)

Suomessa 28 prosenttia lentoasemien tuloista tulevat kaupallisesta toiminnasta ja loput 72 prosenttia tuloista tulevat ilmailumaksuista. Kaupallisten tulojen odotetaan kasvavan kuitenkin lähivuosina. Tuloja saadaan entistä enemmän vuokrista, parkkipaikoista ja terminaalien kaupoista ja ravintoloista. Lentoasemat eivät veloita vuokraa, vaan kauppojen ja kahviloiden tulee jakaa sovittu osuus heidän tuloistaan lentoasemalle. Kauppojen ja ravintoloiden tarjonta suunnitellaan ja mainostus toteutetaan yhdessä lentoaseman kanssa. Matkustajat päättävät minkä lentoaseman kautta lentävät ja kuinka paljon rahaa kuluttavat lentoa odottaessaan. Tämän vuoksi on hyvä huomioida se miten sujuvaa toiminta lentokentällä on. Mitä vähemmän aikaa menee jonottaessa, sitä enemmän matkustajilla on aikaa kuluttaa rahaa ravintoloissa ja kaupoissa. Ihmisten elämäntaso on kaiken kaikkiaan nousussa maailmalla. Nousu näkyy suoraan myös ihmisten halussa matkustaa. Finavia arvioi keväällä 2017, että Helsinki-Vantaan lentoasemalla odotetaan 800 000 matkustajan kasvua vuosittaisella tasolla. (Finavia 2017c.)

2.1 Finavia Oyj

Finavia Oyj on julkinen osakeyhtiö, joka on täysin Suomen valtion omistama. Valtioneuvostonkanslia on vastuussa Finavian omistajaohjauksesta ja he ovat asettaneet Finavia Oyj:tä koskevat omistajastrategiset linjaukset. Finavian toimintaa ohjaavat heidän yhteiset toimintaperiaatteet, arvot, eettiset ohjeet sekä myös lakien ja säädösten noudattaminen.

(Finavia 2017d.) Finavia tunnettiin vuoteen 2010 asti nimellä Ilmailulaitos. Nimi Ilmailulaitoksesta Finaviaan muuttui, kun se yksityistettiin Suomen valtion omistamaksi julkiseksi osakeyhtiöksi. Finavian, entisen Ilmailulaitoksen juuret ulottuvat vuoteen 1922 asti. Samana vuonna lentoliikenne liitettiin kulkulaitosten sekä yleisten töiden hallintoalaan. Varsinaisen Ilmailuhallitus aloitti toiminnan 1.3.1972. Toiminta aloitettiin, koska ilmailuosasto yhdistettiin vesi- ja tierakennushallituksen lentokenttäosastoon. Vuonna 1991 uusi liikennelaitos aloitti toimintansa, seurauksena vuonna 1990 hyväksytyn ilmailulaitoksen lain. Vuonna 2006 ilmailun viranomaistehtävät siirrettiin liikenteen turvallisuusvirastolle, joka tunnetaan vuodesta 2010 alkaen nimellä Trafi. (Saltikoff 2012, 40.)

Finavialla on vastuussa 21 Suomen lentoasemasta ja heidän liiketoiminnan ydin on eritoten lentoasemien operointi. Finavian asiakkaisiin lukeutuvat lentomatkustajat, lentoasemien palvelujen tarjoajat ja lentoyhtiöt. (Finavia 2017e.) Finavian pohjoisin lentoasema sijaitsee Ivalossa ja eteläisin Maarianhaminassa (Lentopaikat.fi 2017). Finavia on vastuussa seuraavista lentoasemista: Helsinki-Vantaa, Enontekiö, Ivalo, Joensuu, Jyväskylä, Kaajaani, Kemi-Tornio, Kittilä, Kokkola-Pietarsaari, Kuopio, Kuusamo, Maarianhamina, Oulu, Pori, Rovaniemi, Savonlinna, Tampere-Pirkkala, Turku, Vaasa, Halli ja Utti (Finavia 2017f). Utin ja Hallin lentoasemilla ei ole matkustusliikennettä, vaan niiden toiminta perustuu sotilas- ja yleisilmailusta (Finavia 2017g). Finavian vastuulla olevista lentoasemista kahdeksan lentoasemaa operoi kansainvälisiä reittilentoja. Esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentoasemalta toteutettiin vuonna 2016 18 reittilentoa Aasiaan, seitsemän Amerikkaan ja 118 lentoa Eurooppaan ja Lähi-Itään. Vuonna 2016 Finavian kokonaismatkustajamäärä oli 20,8 miljoonaa matkustajaa. Kasvua edelliseen vuoteen tuli 3,5 %. Kotimaan matkustajamäärät kasvoivat 3,3 % 5,4 miljoonaan matkustajaan, kun taas ulkomaan matkustajamäärät kasvoivat 3,6 % 15,4 miljoonaan matkustajaan. Keskimääräinen henkilöstömäärä vuonna 2016 oli 2394. (Finavia 2017h.) Finavian vastuulla on myös Avia College. Avia College on erikoisoppilaitos, jossa koulutetaan muun muassa turvatarkastajia ja lennonjohtajia (Saltikoff 2012, 40).

Syitä vuonna 2016 tapahtuneelle kasvulle ja saavutuksille johtuivat muun muassa siitä, että Finavia onnistui strategiansa toteuttamisessa ja yleinen taloustilanne on parantunut. Samoin lentoyhtiöiden kasvu ja korkeat täyttöasteet auttoivat Finavian kasvussa. Vuoden 2016 painopisteenä olivat Lapin lentoasemat sekä myös Helsinki-Vantaan lentoaseman kehitysohjelmallaan. Lapissa keskityttiin yleisen palvelutason parantamiseen ja lentojen vaihtojen sujuvuuteen kansainvälisiltä reiteiltä kotimaan reiteille. Helsinki-Vantaan lentoaseman kehitysohjelma sen sijaan sujui suunnitelman mukaisesti ja vuonna 2016 parkitalon P5:n laajennus valmistui ja Non-schengen terminaalin työt olivat hyvässä vauhdissa.

Vuonna 2016 Finavia investoi ympäristöön 14 miljoonaa euroa. (Finavia 2017h.) Finavia ottaa vastuun lentoliikenteen vaikutuksesta ympäristöön ja yhteiskuntaan. Finavia tekee tavoitteellisesti töitä sen eteen, että lentoasemien ympäristövaikutukset saataisiin minimoida. Finavia osallistuu aktiivisesti erilaisiin kehittämisfoorumeihin, joissa tavoitteena on kehittää lentoliikennealaa. Finavia on myös mukana hyväntekeväisyydessä ja tekee yhteistyötä Plan Internationalin kanssa kehitysmaiden lasten hyväksi. Vuoden 2016 loppuun mennessä yhteinen varainkeruu oli tuottanut yhteensä 200 000 euroa kehitysmaiden lasten arjen kehittämistä varten. Varainkeruun ideana on, että matkustajat voivat lahjoittaa matkalta jääneet ylimääräiset rahat ja kolikot rahalippaisiin. Rahalippaita on Helsinki-Vantaan lentoasemalla viisi kappaletta, Kokkola-Pietarsaaren sekä Oulun lentoasemilla on myös yhden lippaat. (Finavia 2017i.)

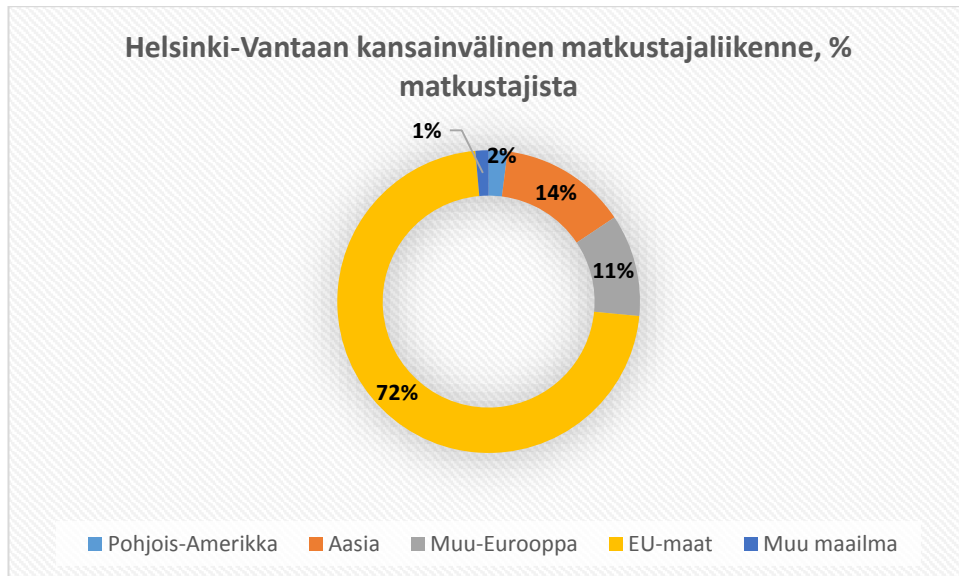
Finavian visio on tarjota matkustajille ja lentoyhtiöille maailmanluokan palvelut ja he nimeävätkin yhdeksi tärkeimmäksi tavoitteeksi tyytyväiset asiakkaat (Finavia 2017h). Finavia kertoo asiakkaiden olevan heille sydämen asia. Asiakkaan positiivinen kokemus lentoasemasta tuo asiakkaan uudestaan samaiselle lentoasemalle ja voi saada hänet myös suosittelemaan lentoasemaa muille. Asiakaskokemuksesta onkin tullut merkittävä erottautumistekijä etenkin kansainvälisten lentoasemien kilpailussa. Kolmasosa matkustajista valitsee vaihtokenttensä lentoreitillään nimenomaan lentokentän maineen perusteella. Finavia tähtää siihen, että prosessit lentoasemilla ovat sujuvia, asiakaspalvelu on miellyttävää ja tilannekohtaista sekä myös, että palveluntarjonta uudistuu ja on laadukasta. Lentoasemilla käynnin tulisi rentouttaa matkustajia stressaamisen sijaan. Finavia listaa sosiaalisen median, asiakaspalautteiden ja erilaisten tutkimuksien antavan heille suuntaa asiakaspalvelun kehityksessä. (Finavia 2017j.)

2.2 Helsinki-Vantaan lentoasema

Helsinki-Vantaan lentoasema kuuluu Finavialle ja se on yli 60 vuotta vanha lentoasema. Vuosittain Helsinki-Vantaan lentoasema palvelee noin 16,5 miljoonaa matkustajaa ja suoria lentokohteita on yli 130 kappaletta. Helsinki-Vantaan tavoitteena on vuoteen 2020 mennessä kasvattaa matkustaja määräänsä 20 miljoonaan. Helsinki-Vantaan lentoasema tunnetaan Pohjoismaiden yhteyspisteinä, koska sillä on laajimmat jatkoyhteydet koko Pohjoismaassa. Helsinki-Vantaan lentoasema on Finavian päälentoasema ja sen kautta kulkee 90 % kaikista Suomen kansainvälisistä lennoista. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on kaksi terminaalialueita ja kolme kiitotietä. Lentoasemalla toimii 1500 yritystä ja lentoaseman lähialueella työskentelee 20 000 ihmistä. Yhteensä 33 lentoyhtiötä operoi Helsinki-Vantaan lentoasemalla. (Finavia 2017k.)

Helsingin lentoasema valmistui vuonna 1952, ennen Helsingin olympiakisoja, jotka järjestettiin kesällä 1952. Lentoasemalle rakennettiin aluksi kaksi kiitotietä, mutta myöhemmin 1956 kiitoteitä avattiin vielä yksi lisää. Avajaiskesänä 1952 Helsinki-Vantaan lentoasemalta lähti ja sinne saapui noin 400 konetta. Vuonna 1969 Helsinki-Vantaan lentoasemalle valmistui uusi terminaal, johon mahtui miljoona matkustajaa. Vuosien aikana Helsinki-Vantaan lentoasemaa on kehitetty ja suurin haaste on jatkuva muutos. Lentoaseman tulee olla valmis muutoksiin ja heillä pitää olla mahdollisuus laajentaa lentoasemaa matkustajamäärien kasvaessa. (Hakola 2007, 97–100.) Viimeisen kahden vuoden sisällä on Helsinki-Vantaan lentoasemalla avattu muun muassa uusi 2A tuloaula, parkkipaikkoja rakennettiin 3000 lisää, terminaalin eteläsiipi avattiin ja isoimpana saavutuksena junayhteys avattiin Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Kehitystä on tapahtumassa lisää lähivuosina. Helsinki-Vantaan lentoasemalle avataan terminaal länsisiipeen, täysin uusi sisäänkäynti ja vuoden 2018 alussa uusi lentoasemahotelli Scandic avaa myös ovensa. (Finavia 2017l.)

Helsinki-Vantaan lentoasema on avautumisen jälkeen kehittynyt ja kasvanut entisestään. Vuoden 2016 aikana Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajamäärä kasvoi 3,6 % ja matkustajia oli 15,4 miljoonaa. Kansainvälisten matkustajien määrä kasvoi Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuonna 2016 4,9 %. Kotimaan matkustus nousi myös 3,4 % ja syy siihen on ulkomaisten matkustus Lappiin välilaskulla Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta. Myös Qatar Airwaysin operoinnin aloittaminen Helsinki-Vantaan lentoasemalta vaikutti matkustajamäärien nousuun vuonna 2016. (Finavia 2017m.) Kuvassa 2 näkyy miten kansainväliset matkustajat jakautuivat prosentuaalisesti vuonna 2016. 72 % kansainvälisistä matkustajista tuli EU-maiden sisäältä ja jopa noin 14 % tuli Aasiasta. Kuvassa 2 on muokailtu Helsinki-Vantaan kansainvälisten matkustajien jakaumaa vuonna 2016 pyöristettynä lähimpään tasalukuun Finavian ilmoittamien tietojen mukaisesti.



Kuva 2. Kansainvälisten matkustajien prosentuaalinen osuus Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuonna 2016 (mukaillen Finavia 2017h).

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on yhteensä 27 eri ravintolaa ja kahvilaa. Lentoasemalla on kansainvälisesti tunnettuja yrityksiä kuten Starbucks ja Burger King. Ravintoloissa ja kahviloissa on tuotu esille suomalaisuus, esimerkiksi Arctic bar:ssa ja Tori-kahvilassa. Myös aasialaiset matkustajat ovat otettu huomioon ravintolalla Two tiger sushi and Noodles. Ravintoloiden ja kahviloiden lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasemalla on apteekkeja, kampaamo, kauneushoitola, miehille suunnattu parturi ja lääkäriasema. Helsinki-Vantaan lentoaseman rakennuksessa on ainoastaan yksi hotelli, joka on hotelli Glo Helsinki Airport. Tämän lisäksi lähialueella sijaitsee Hotel Hilton Helsinki Airport. Loungeja on yhteensä viisi kappaletta, joista kaksi ovat Finnairin omistamia. Ostosmahdollisuudet ovat laajat ja niissäkin on huomioitu suomalaisuus ja suomalaiset brändit esimerkiksi Mari-mekko- ja Muumi-kaupan kautta. Valuutanvaihto onnistuu seitsemässä eri valuutanvaihtopisteessä, jotka ovat Change Groupin omistuksessa. (Finavia 2017n.) Helsinki-Vantaalla on myös Gosleep- kapselit, jotka ovat suunnattu levon tarpeessa oleville matkustajille. Gosleep-kapseli on suomalainen innovaatio, jonka palvelua Helsinki-Vantaan lentoasema tarjoaa ainoana lentoasemana Euroopassa. Kapseleissa on säilytystila käsimatkatavaralle, USB-latauspiste tai pistokerasia. Kapselit ovat maksullisia ja avoinna 24 tuntia vuorokaudessa. Gosleep-kapselit saa suljettua ja ne sijaitsevat porteilla 11, 22 ja 36. Finavian omilla sivuilla Gosleep-kapselit ovat saaneet kolme tähteä viidestä. Asiakkaat vaikuttavat kaiken kaikkiaan olevan tyytyväisiä kapseleihin, mutta kokevat hinnan olevan liian korkea. Palautteen jättäjä nimimerkillä "Bond" kirjoittaa, että 49 euroa kuudesta tunnista on liian kova hinta maksettavaksi kapselisti. (Finavia 2017p.) Helsinki-Vantaalla on mahdollisuus järjestää myös kokouksia heidän kongressikeskuksessa, joka sijaitsee terminaalissa kaksi

ennen turvatarkastusta. Lentoasemalla on langaton ja ilmainen internet-yhteys ja latauspisteistä on ympäri rakennusta. Portilla 31 on Kainuu lounge, jossa matkustajat pystyvät lahjoittamaan ja vaihtamaan kirjoja. Kainuu lounge on auki 24 tuntia ja se on avoin ja ilmainen kaikille matkustajille. Ympäri lentoasemarakennusta on myös erilaisia taideteoksia ja lastenleikkipaikkoja. (Finavia 2017n.)

Helsinki-Vantaan lentoasema on voittanut monia kansainvälisiä palkintoja vuosien aikana. Vuosina 2010, 2013 ja 2016 Helsinki-Vantaan lentoasema valittiin Pohjois-Euroopan parhaimmaksi lentoasemaksi Skytraxin suorittamassa kyselyssä. (Finavia 2017o.) Vuonna 2018 Helsinki-Vantaan lentoasema palkittiin jälleen kerran Pohjois-Euroopan parhaimpana lentoasemana Skytraxin kyselyssä (MTV 2018). Vuonna 2006 Helsinki-Vantaan lentoaseman turvatarkastus valittiin Skytraxin toteuttamassa kyselyssä maailman parhaimmaksi. Samoin vuonna 2009 Skytrax toteuttamassa kyselyssä Helsinki-Vantaan lentoaseman matkatavaroiden käsittely valittiin maailman parhaimmaksi. (Finavia 2017o.) Sleeping in Airport:n vuosittaisessa kyselyssä vuonna 2017 Helsinki-Vantaan lentoasema valittiin Euroopan parhaimmaksi lentoasemaksi nukkua. Äänestäjien mukaan lentoasema on kehittänyt mainettaan ja on kaiken kaikkiaan puhdas ja toimiva lentoasema. Ystävällinen henkilökunta ja nopeat prosessit olivat saaneet myös kiitosta. Kyselyn mukaan matkustajien tarpeet ovat otettu huomioon lentoasemalla muun muassa ilmaisen internetin ja latauspisteiden kautta. (Sleeping in airports 2017.)

3 Skytrax

Skytrax on vuonna 1989 perustettu englantilainen yritys, joka on erikoistunut tutkimuksien tekemiseen lentoliikenteen alueella (Skytrax 2017f). Vuodesta 1999 lähtien Skytrax on teettänyt vuosittain erilaisia kyselyjä lentokenttien toimivuudesta ja palveluista. Vuonna 2000 kyselyyn vastasi 1,02 miljoonaa matkustajaa ja siitä lähtien vastaajien määrä on kasvanut vuosittain. Kyselyn pääidea on, että matkustajat eli kyselyyn vastaavat pääsevät äänestämään parasta lentoasemaa. (Skytrax 2017g.) Kyselyt tehdään ilman minkäänlaisia sponsoreita tai ulkopuolisia tukia, jolloin kyselyn tuloksiin eivät vaikuta mikään muu ulkopuolinen taho. Skytraxin tutkimus tehdään lentokenttien asiakkaille ja vuoden 2017 kyselyyn vastasi 13,82 miljoonaa ihmistä 105 maasta. Kysely toteutettiin heinäkuun 2016 ja helmikuun 2017 välillä 550 lentokentällä. Kyselyssä mitataan muun muassa turvatarkastuksen nopeutta, lähtöselvityksen tekemistä, jatkoyhteyksien toimivuutta, ostosmahdollisuuksia ja palveluita. Tulokset perustuvat siis täysin matkustajien mielipiteisiin ja kokemuksiin. Skytrax onkin maailman suurin asiakastyytyväisyyteen perustuva kysely lentoasemilla. Skytrax julkaisee tuloksensa vuosittain World Airport Awards – sivustolla. World Airport Awardsin lisäksi Skytrax tarjoaa kattavan oppaan lentoasemista ympäri maailmaa. Oppaat perustuvat matkustajien arvosteluihin ja mielipiteisiin. Jokainen voi myös antaa oman arvionsa haluamastaan lentoasemasta Skytraxin verkkosivujen kautta. (Skytrax 2017h.)

World Airport Awardsin lisäksi Skytrax toteuttaa vuosittain World Airline Awardsin, jossa palkitaan maailman paras lentoyhtiö. Tämäkin kysely perustuu täysin matkustajien mielipiteisiin. (Skytrax 2017i.) Skytrax tekee myös lentoasemien ja lentoyhtiöiden auditointeja. Skytraxin auditointi toteuttaa kokonaisvaltaisen analyysin lentoaseman ympäristön ja sen palveluiden laadusta matkustajan näkökulmasta. Auditoinnin päätteeksi Skytrax antaa kehitysehdotuksia ja suosituksia, jotka perustuvat kokemukseen yli sadoista eri lentokentistä tehtyihin auditointeihin. Skytraxin auditoinnin vahvuuksia ovat tietoisuus asiakkaiden odotuksista ja trendeistä sekä laaja kokemus viimeisen 18 vuoden ajalta. Tavoitteena on löytää kestävä parannus, jossa on otettu huomioon kustannukset ja jossa jokainen lentoasema pystyy parantamaan kokonaisvaltaista laatuaan matkustajien näkökulmasta. Auditointeja voi lentoasemalla olla vuosittain tai sitten uuden terminaalin tai lentoaseman rakentamisen yhteydessä. (Skytrax 2017j.) Skytraxilla on ainoa maailmanlaajuinen lentoasemien arviointijärjestelmä. Arvioinnissa käytetään tähtiasteikkoa yhdestä viiteen tähden. Arviointi perustuu lentoasemien tuotteiden ja palvelujen laatuun. Viiden tähden lentoasemat tarjoavat erinomaista palvelua sekä asiakaspalvelua matkustajille. Skytrax pal-

kitsee parhaimmat lentoasemat. Vuonna 2017 Skytrax laajensi lentoasemien tähtiärvosteluja alueellisiin lentoasemiin. (Skytrax 2017k.)

3.1 World Airport -kysely

Vuodesta 1999 lähtien toteutetun World Airport -kyselyn pystyy täyttämään kuka tahansa Skytraxin worldairportsurvey.com-internetsivuilla. Kysely antaa matkustajille mahdollisuuden päästä äänestämään ja arvioimaan mielestään maailman parasta lentoasemaa. Kyselyssä on yhteensä 52 kysymystä, joista neljä ovat taustakysymyksiä, yksi avoin kysymys ja loput 47 kysymystä ovat tähtiasteikoilla arvioitavia. Tähtiasteikot ovat huonoimasta yhdestä tähdestä parhaimpaan viiteen tähteen. Kyselykaavake on liitteenä (liite 1).

Kyselyn alussa täytyy valita mitä lentoasemaa haluaa arvioida kyselyssä. Lentoaseman valintaa tulee sitten perustella avoimessa kysymyksessä; miksi arvioit tämän lentoaseman olevan paras? Tämän jälkeen tulee kyselyssä kertoa, milloin viimeksi kyseisestä lentoasemaa on käyttänyt ja mihin tarkoitukseen lentoasemaa käytti. Oliko kyseessä pelkkä vierailu, lentoon lähteminen, saapuminen vai jatkoyhteys? Lähtökysymyksiä jälkeen alkaa itse lentoaseman arviointi.

Erilaisia arvioitavia aihealueita on yhteensä 11 kappaletta. Aihealueet ovat julkinen liikenneyhteys, lennolle lähteminen, saapuminen ja jatkolentoyhteydet, turvatarkastus ja passintarkastus, terminaalien mukavuus, langaton internetyhteys, lentojen monitorit ja lentoaseman kuulutukset, ruokailu, ostosmahdollisuudet, asiakkaiden avustaminen ja matkatarjojen käsittely. Jokaisessa aihealueessa on kysymyksiä kolmesta kymmeneen, aihealueesta riippuen. Lentoaseman kokonaisvaltaista toimivuutta arvioidaan monella kysymyksellä eri aihealueissa. Kyselyssä kiinnitetään huomio eri osa-alueiden ja palveluiden löydettävyyteen kylttien ja opasteiden avulla. Jonotusaikoja arvioidaan muun muassa matkatarjojen noudettaessa, turvatarkastuksessa ja passintarkastuksessa. Suihkujen, istumapaikkojen, laukkukärryjen ja lepoalueiden saatavuutta pisteytetään myös kyselyssä. Lentoaseman sisäisiä kävelyetäisyyksiä arvioidaan osa-alueilla jatkolentoyhteydet, saapuvat - ja lähtevät lennot.

Lentoaseman palvelutarjonta ja niissä työskentelevä henkilökunta pääsevät myös arvioinnin kohteeksi World Airport – kyselyssä. Henkilökunnan palvelutasoa arvioidaan turvatarkastuksessa, passintarkastuksessa, kaupoissa, ravintoloissa ja kahviloissa sekä myös yleisellä tasolla. Lapsimatkustajien ja liikuntarajoitteisten matkustajien palvelut ja huomiointi on arvioitavana. Matkustajien yleistä viihtyvyyttä arvioidaan muun muassa

langattoman internetyhteyden, laitteiden latausmahdollisuuksien, ruokailu ja ostosmahdollisuuksien monipuolisuuden sekä televisio ja muiden viihdykkeiden kautta. Ylipääntensä avun löytäminen lentoasemalla sekä lentoaseman henkilökunnan kielitaitoa arvioidaan myös.

Kyselyn lopussa pyydetään vastaajan sähköpostiosoite ja tieto siitä, missä maassa vastaaja asuu. Lisätietona on, että jokainen vastaaja saa vastata vain kerran, eikä vastaaja saa työskennellä tai ollut työskennellyt kyseisellä lentoasemalla, jota hän äänestää. (Skytrax 2017l.)

Kysely on monipuolinen ja kattaa laajasti koko lentoaseman palvelut ja toimivuuden. Onko Skytraxin kuitenkin mahdollista seurata työskenteleekö vastaaja kyseisellä lentoasemalla? Pystyykö Skytrax seuraamaan ettei kukaan vastaa kyselyyn useammin kuin kerran? Seuraavaksi tutustun Singapore Changi Airportiin, joka on voittanut World Airport – kyselyn kuusi vuotta peräkkäin.

3.2 World Airport Awardsin moninkertainen voittaja Singapore Changi Airport

Singapore Changi Airport sijaitsee Aasiassa Singaporen pääkaupungissa Singaporessa. Ensimmäinen lento laskeutui Singaporeen vuonna 1971, jonka jälkeen vuonna 1975 hallitus päätti luoda Changista uuden lentoaseman vanhan, Paya Lebarin tilalle. Vuonna 1981 Changin lentoasema avattiin virallisesti ja reittilennot terminaalista yksi alkoivat. Kesäkuussa 1991 terminaali kaksi avattiin ja jo vuonna 1994 Changin lentoasema saavutti 20 miljoonan matkustajan rajan. Vuonna 2000 lentoasemalle avattiin kolmas terminaali. Tämän jälkeen Changin lentoasema on jatkanut kehitystään, voittanut monia palkintoja ja saavutti vuonna 2010 40 miljoonan matkustajan rajan. Vuoteen 2017 mennessä Singapore Changi lentoasema on voittanut Skytraxin tuottaman World Airport – kyselyn viisi peräkkäistä vuotta ja sitä kautta saanut maailman parhaimman lentoaseman tittelin. Kaiken kaikkiaan Changin lentoasema on voittanut yhdeksän kertaa maailman parhaimman lentoaseman tittelin. Changin kotisivuilla on tuotu esille selkeästi linkit, joita klikkaamalla pääsee äänestämään lentoasemaa Skytraxin sivuille maailman parhaimmaksi lentoasemaksi. (Changi Airport 2017a.) Singapore Changi Airport valittiin vuonna 2018 jälleen maailman parhaimmaksi lentoasemaksi (Skytrax 2018). Changin lentoasema tarjoaa lentoyhteyksiä 90 maahan ja jopa 380 eri kaupunkiin ympäri maailmaa. Lentoasema palvelee yli 100 eri lentoyhtiötä ja lentoja Changin lentoasemalta lähtee 90 sekunnin välein. Vuoden 2017 aikana Changin lentoasemalle valmistuu vielä terminaali neljä, jonka ansiosta lentoasema vuotuinen kapasiteetti kasvaa 82 miljoonaan matkustajaan. Changin lentoasemalla on

myös suunnitteilla terminaali viisi, jonka tavoite on avautua vuonna 2020. (Meacham 7.7.2017.)

Singapore Changin lentoasemaa kutsutaan yhdeksi matkakohteeksi itsessään. Lentoaseman kolmessa terminaalissa on muun muassa kaksi elokuvateatteria, maailman ensimmäinen lentoaseman sisällä oleva perhospuutarha, orkidea-puutarha, kolme lasten leikki- aluetta ja 500 auringonkukan puutarha. Changin lentoasema tarjoaa myös ilmaisia Singa- poren kaupunkikierroksia yli 5,5 tunnin ajan jatkoyhteyttä odottaville matkustajille. Singa- poren lentoasemalla on otettu huomioon lasten viihtyvyys leikkialueilla, videopeli konso- leilla ja viihdekeskuksella. Ostos- ja ruokailuvaihtoehdot ovat myös laajat paikallisista kan- sainvälisiin. Singapore Changin lentoasema kertookin asiakkailleen ainoan asia, josta kentällä täytyy murehtia olevan se, että ehtii lennolle. (Visit Singapore 2017.) Erilaisia ruo- kailumahdollisuuksia on yli 140 koko Changin lentoasemalla (Changi Airport 2017b). Liik- keitä lentoasemalla on yli 360 kappaletta, joista 140 on kansainvälisiä brändejä (Meacham 7.7.2017).

Changin lentoaseman jokaisesta terminaalissa on suihkutilat ja monia eri torkkutiloja. Len- toasemalla on useita loungeja, jonne voi päästä maksua vastaan. Internet-yhteys on il- maista matkustajille, mutta nopeamman yhteyden voi ostaa lentoasemalta. Matkapuheli- mien latauspisteitä on 880 kappaletta ympäri lentoasemaa. Changin lentoasemaa kuvail- laan suureksi ostoskeskukseksi, joka ottaa matkustajien viihdyttämisen tosissaan. Jokai- sessa terminaalissa on 24 tuntia auki olevia ruokapaikkoja ja jokainen terminaali on yhtey- dessä toisiinsa, jos lentojen välissä haluaa tehdä pidemmän kävelyn. Nimimerkki ”ahedo” kommentoi, että etenkin lapsien kanssa viihdykettä löytyi paljon ilmaisesta internetistä, puutarhoihin ja lasten leikkialueilla. Terminaalissa kolme on maailman korkein lentoase- maliukumäki. Liukumäki on myös Singaporen korkein. Jokaista 10 dollarin ostosta vas- taan pääsee ilmaiseksi laskemaan liukumäestä. (Sleeping in airports 2017b.)

Singaporen Changi lentoasema on voittanut useita eri palkintoja maailmanlaajuisesti. 20 vuotta peräkkäin Changi lentoasema voitti saksalaisen Business Traveller-lehden lukijoi- den äänestyksen parhaimmasta lentokentästä usein matkustavien näkökulmasta. Voitot tulivat vuosien 1993–2013 välillä. Lentoasema on myös saanut tunnustusta kauppojen laajuudesta DFNI:n äänestyksessä. DFNI lyhenne tulee sanoista Duty Free News Interna- tional. (Changi Airport 2018a.) Changin lentoasema kertoo ylpeyden aiheensa olevan se, että se on haluttu työpaikka ja vahvasti esillä digimaailmassa (Changi Airport 2018b).

Changi Airport on voittanut yhteensä yhdeksän kertaa matkustajien äänestämänä World Airport Awardsin. Voitot kuvaavat, että palvelut ja lentoaseman perustoiminnot toimivat

matkustajien silmissä. Changi Airportilla on tarkkaan ajateltuna asiakkaan palvelupolku ja sen kaikki kosketuspisteet. (Changi Airport 2018c.) Seuraavassa luvussa tutustutaan palvelumuotoiluun apuna asiakkaankokemuksessa teorian ja esimerkkien kautta.

4 Palvelumuotoilu apuna asiakaskokemuksessa

Palvelumuotoilu on prosessi, joka alkaa asiakkaista ja heidän toiveiden, unelmien ja tarpeiden ymmärtämisestä (Miettinen 2011, 18). Palvelumuotoilussa puhutaan asiakasymmärryksestä, asiakkaista ja käyttäjistä. Myös motiivien ja inhimillisen toiminnan kokonaisvaltainen ymmärrys on palvelumuotoilun lähtökohtana. (Miettinen 2011, 13.) Palvelumuotoilun avulla pystytään parantamaan jo olemassa olevaa palvelua tai innovoimaan täysin uusi palvelu, joka palvelee asiakkaita paremmin (Stickdorn, Lawrence, Hormess & Schneider 2018, 18).

Asiakaskokemus määritellään asiakkaan kokonaisvaltaisena käsityksenä yrityksestä, joka pitää sisällään monia osa-alueita. Onnistunut asiakaskokemus tarkoittaa sitä, että yritys onnistuu jokaisella osa-alueella, jossa asiakas vierailee. Ei riitä, että yritys on erittäin hyvä yhdellä osa-alueella. Esimerkiksi tuote voi olla onnistunut, mutta jos yrityksen asiakaspalvelu ei toimi, vaikuttaa tämä asiakkaan käsitykseen yrityksestä ja samalla heikentää asiakaskokemusta. Asiakkaan käsitys voi muuttua nopeasti, jos jokaista asiakkaan kulkemaa pistettä ei oteta huomioon. Asiakaskokemuksen tulisi olla yrityksen tärkein prioriteetti ja siihen tulisi kiinnittää huomiota. Asiakaskokemuksen luominen on jokaisen työntekijän vastuulla. (Morgan 2017.)

Palvelun voi määrittää monella eri määritelmällä esimerkiksi ”palvelu on kokemus” ja ”palveluun liittyy ympäristöjä, vuorovaikutusta ja tavaroita”. Tärkeimmät määritelmät palvelusta ovat se, että palvelu on vuorovaikutteista, se ratkaisee jonkin ongelman ja, että se on prosessi. (Tuulaniemi 2011, 59.) Muotoilun määritelmä on taas enemmänkin menetelmiin ja visualisointiin pohjautuvaa. Muotoilussa lopputulos on itse muotoilu tai design, kun taas palvelumuotoilussa lopputuloksena on palvelu. (Tuulaniemi 2011, 63–64). Palvelumuotoilulla on erilaisia näkökulmia olosuhteesta riippuen. Palvelumuotoilu voi olla ajatus-tapa, työkalu, prosessi tai johdon lähestymistapa. Palvelumuotoilu käsitteenä aiheuttaa ajoittain väärinymmärryksiä. Palvelumuotoilun luullaan olevan pikainen parannuskeino olemassa olevaan palveluun tai pelkkää asiakkaan palvelua. Palvelumuotoilun avulla kehitetään asiakkaiden tyytyväisyyden lisäksi arvolupausta, liiketoimintaa ja prosesseja. (Stickdorn ym 2018, 20–23.)

Perinteinen tapa mitata palvelua ovat asiakaspalautteet, jotka arvioidaan numeraalisesti. Näiden perinteisten asiakaspalautteiden ongelmana on se, että niissä asiakas vaan arvioi palvelun, mutta ei anna parannusehdotuksia. Muotoilu sen sijaan on enemmän ennakkoivaa. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaiden todelliset tarpeet tunnistetaan, ennen kuin ne tulevat todellisuudessa vastaan. Yrityksien liiketoiminnan näkökulmasta onkin tärkeää

ymmärtää asiakkaiden todelliset tarpeen. Suoraan kysymällä ei kuitenkaan saada asiakailta oleellista ja syvällistä tietoa. Olennaista tietoa asiakkaiden tarpeista saadaan paremmin tutkimalla heidän toimintaansa. Ihmisten toimintaa tutkimalla saadaan vastaus heidän motiiveihin sekä myös tiedostamattomiin tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011, 72–73.) Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda toimivampi, käytettävämpi ja haluttavampi palvelu asiakkaille. Palvelumuotoilun avulla yritys voi erottautua kilpailijoistaan ja luoda kokemuksia asiakkaille eri palvelupisteillä. (Stickdorn ym 2018, 18.) Palvelumuotoilu onkin eritoteen ihmisten tutkimista. Toisin sanoen, jos palvelun ja muotoilun yhdistää saadaan aikaan palvelumuotoilu, joka on prosessi ja tekemistä. (Tuulaniemi 2011, 64.)

Palvelumuotoilun keskeisessä osassa on asiakas, joka on palvelun käyttäjä ja palvelumuotoilun ydin on asiakkaanymmärrys (Tuulaniemi 2011, 67 & 71). Jotta voimme luoda arvoa ja ratkaisuja asiakkaille, tulee meidän ymmärtää heidän tarpeitaan ja toimintojen motiiveja. Palvelu on laaja-alainen kokonaisuus, jonka vuoksi on tärkeää ymmärtää miten eri palvelut ovat yhteyksissä keskenään ja tukevat samalla toisiaan. (Tuulaniemi 2011, 67.) Asiakasymmärrys on sitä, kun yritys ymmärtää miten heidän asiakkaansa todellisuudessa toimivat ja elävät. Yrityksen tulee tuntee heidän asiakkaansa ja sitä kautta oppia ymmärtämään miten he voivat tuottaa arvoa asiakkailleen. Yrityksien tulee oppia tietämään se, mitkä elementit vaikuttavat arvon syntymiseen heidän asiakkailleen ja mihin heidän tekemät valintansa perustuvat. (Tuulaniemi 2011, 71.) Yrityksien täytyy ymmärtää, mitkä asiat luovat elämyksiä ja arvoa heidän asiakkailleen. Esimerkiksi hampurilaisravintolassa asiakkaat voivat kokea saavansa enemmän arvoa henkilökunnan lämpimällä vastaanotolla kuin uudella hampurilaisreseptillä. Asiakkaat tietävät tulevansa hampurilaisravintolaan, jolloin hampurilainen on palvelunydin. Hampurilainen, eli palvelunydin ei tällöin luo lisäarvoa asiakkaalle. Kaikki muu, mikä koetaan matkalla sisäänkäynniltä tiskille ja takaisin ovat niitä hetkiä, joissa voidaan luoda lisäarvoa asiakkaille palvelumuotoilun avulla. (Stickdorn ym 2018, 3.) Isossa osassa palvelua ovat asiakkaiden lisäksi asiakaspalvelijat. Yhdessä asiakkaiden kanssa he luovat palvelukokemuksen. Tämän takia on olennaista ymmärtää kummankin osapuolen tarpeet, arvot, motivaatioon vaikuttavat tekijät ja odotukset, yhdessä sekä myös erikseen. (Tuulaniemi 2011, 71.) Palvelumuotoilussa tärkein asia on se, että siihen osallistuvat asiakkaat, yritykset ja ihmiset nauttivat siitä, että he pääsevät vaikuttamaan asioihin (Tuulaniemi 2011, 68).

Palvelumuotoilua ei ole suositeltavaa tehtäväksi kenen tahansa toimesta, jolloin lopputulos voisi olla käyttökeltotonta. Palvelumuotoilu ei ole yksinkertaista ja, jos siinä haluaa onnistua, on suositeltavaa käyttää kokenutta ja koulutettua suunnittelijaa, eli palvelumuotoilijaa. Osaavalla palvelumuotoilijalla on laaja kokemus suunnittelusta, liiketaloudesta ja hän on kykeneväinen toimimaan eri alojen asiantuntijoiden kanssa ryhmissä. Hänen tulee olla

kiinnostunut yksityiskohdista, ihmisistä, bisneksestä ja itse lopputuloksesta. Palvelumuotoilijan on tärkeää olla hyvä kokonaisuuksissa ja hänellä tulee olla taito yksinkertaistaa asiat. Normaalisti palvelumuotoiluun osallistuukin monien eri alojen asiantuntijoita, jotka omalla osaamisella tuovat oman alansa näkökulman. Nämä eri alojen asiantuntijat voivat olla muun muassa, psykologeja, markkinoinnin ammattilaisia, insinöörejä ja talouden ammattilaisia. (Tuulaniemi 2011, 68–70.)

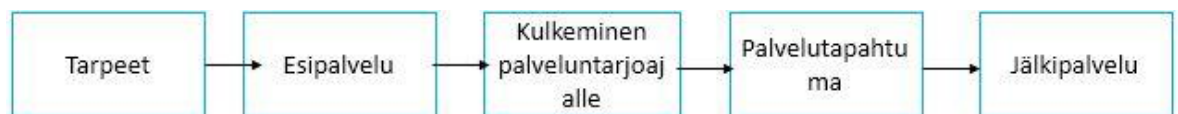
Liiketoiminnan keskeisimmiksi asioiksi voi luokitella asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen. Jos yrityksellä on asiakasymmärrystä, voivat he sen avulla tarjota kilpailijoista erottuvia asiakaskokemuksia tai jopa kehittää uusia palvelukonsepteja. Tällöin palvelu oikeasti palvelee sitä käyttäviä asiakkaita ja samalla minimoi epäonnistumisen riskin, koska kaiken taustalla on asiakasymmärrys. (Tuulaniemi 2011, 72–73.) Palvelumuotoilussa voidaan tarkastella ihmisten reaktiota uuteen palveluun, palvelussa tapahtuvaa vuorovaikutusta tai sitä miten he kokevat sen. Tämän avulla palvelusta tulee ihmisläheisempi asiakkaille ja myös henkilökunnalle sekä myös haluttavampi. Palvelumuotoilussa voidaan käyttää apuna myös erilaisia työkaluja muun muassa käyttäjien pitämä videopäiväkirja tai dokumentti. Palvelumuotoilun avulla voidaan parantaa jo olemassa olevaa palvelua, testata täysin uutta palvelua tai testata tulevaisuuden palveluja. (Meroni & Sangiorgi 2011, 206–208.)

4.1 Palvelupolku

Palvelupolun avulla pystytään kuvaamaan tarkasti missä ja miten asiakas kulkee ja mitä hän kokee polun aikana. Kuten aiemmassa kappaleessa kerroin, palvelu on prosessi, jonka vuoksi sitä pystyy seuraamaan aikajanamaisesti asiakkaan näkökulmasta. (Tuulaniemi 2011, 78–79.) Palvelupolku voidaan jakaa erilaisiin kohtaamisiin ja palvelupisteisiin, jotka asiakas kohtaa polkunsä varrella (Patricio, Gustafsson & Fisk 2017). Palvelun kohtaamiset sisältävät monia palvelun kontaktipisteitä. Palvelupolun avulla pystytään näkemään palvelun kokonaiskuva ja sitä voidaan kehittää keskittymällä osa-alueisiin ja niiden haasteisiin. Kontaktipisteet ovat taas pisteitä, joissa asiakas on kaikilla aisteillaan kontaktissa palveluun. Eri kontaktipisteisiin lukeutuu esineet, ihmiset, ympäristö ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 78–80.) Jokaisella kontaktipisteellä on tärkeä rooli palvelupolussa. Ihmiset kontaktipisteinä ovat niitä, jotka pyrkivät ohjaamaan asiakkaat halutulle toiminta-alueelle ja samalla ennakoimaan heidän liikkeensä. Esineet ovat fyysisiä asioita, jotka mahdollistavat palvelun käyttämisen. Lentoasemalla lähtöselvityskone voi olla esimerkiksi olla sellainen esine, joka mahdollistaa asiakkaan lennolle lähdön. Ympäristö vuorostaan voi olla digitaalisia tai fyysisiä ympäristöjä. Ympäristö vaikuttaa merkittävästi asiakkaan mieli-

alaan ja ne ohjaavat myös asiakkaan käyttäytymistä. Toimintatavoilla tarkoitetaan yrityksen sisäisesti sovittuja käyttäytymismalleja esimerkiksi asiakaspalvelutilanteissa. (Tuulaniemi 2011, 81–83.) Asiakkaiden käsitys ja kokemus yrityksestä kostuu useasta eri vaiheesta polun aikana. Se, mitä eri palvelupisteissä tapahtuu, voivat vaikuttaa suuresti asiakkaan käsitykseen yrityksestä. Jokaiseen pieneen yksityiskohtaan tulee kiinnittää huomiota asiakkaan polun aikana, koska niillä voi olla suuri vaikutus isoon kokonaiskuvaan asiakkaan silmissä. (Patricio ym 2017.)

Havannoin kuvassa 3 kuvitteellisen palvelupolun lentoaseman ympäristössä ja kerron miten palvelupolku kulkee lentoasemalla. Tulen käyttämään kertomassani lähdeettä sekä myös omaa näkemystäni. Kuvan 3 ensimmäinen etappi on tarpeet. Asiakkaalla on tarve lähteä ulkomaille esimerkiksi työmatkalle ja hän lentää esimerkki lentoaseman kautta. Lentoasema on hänelle ennestään tuntematon, jolloin hän tulee toiseen kontaktipisteeseen nimeltään esipalveluun. Esipalvelussa asiakas tutustuu lentoasemaan internetissä ja esimerkiksi soittaa lentoaseman neuvontaan kysyäkseen apua siihen, miten lentoasemalle pääsee julkisella liikenteellä. Lähtöpäivänä saamiensa ohjeiden mukaisesti asiakas matkustaa palveluntarjoajan luo ennen neljättä kontaktipistettä, eli itse palvelutapahtumaa. Palvelutapahtumaa voidaan kutsua myös ydinpalveluksi, sillä tämä on se hetki jolloin saa varsinaisen arvon. (Tuulaniemi 2011, 79.) Palvelupolussa lentoasemalla palvelutapahtuma on kaikki se, mitä lentokentällä tapahtuu siitä hetkestä kun hän sinne saapuu siihen hetkeen, kun hän sieltä poistuu. Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat lentoaseman ympäristö, siellä työskentelevät ihmiset, siellä kohtaamat esineet, esimerkiksi lähtöselvitysaunomaatti ja siellä olevat toimintatavat. Palvelupolun viimeinen kontaktipiste on jälkipalvelu. Tämä voi olla asiakaspalaute tai mikä tahansa muu kontakti itse palvelun jälkeen palveluntarjoajaan. (Tuulaniemi 2011, 79.)



Kuva 3. Kuvitteellinen palvelupolku lentoasemalla (mukaillen Tuulaniemi 2011, 79.)

Palveluntarjoajalla on mahdollisuus vaikuttaa asiakkaisiin aistiärsykkeillä eri kontaktipisteissä. Erilaiset aistiärsykkeet voivat olla muun muassa valot, värit, tuoksut tai erilaiset materiaalit. Aistiärsykkeiden avulla on mahdollista luoda tietynlaista tunnelmaa ja sitä kautta vaikuttaa asiakkaan kokemukseen. Tällaista erilaisia aisteja huomioivaa suunnitelmaa kutsutaan nimellä ambient design. Ambient tarkoittaa ympäröivää. Parhaimmissa esimerkeissä palvelumuotoilu on nimenomaan ambient designia, jossa on otettu kaikki aistit huomioon. (Tuulaniemi 2011, 80.)

4.2 Palvelumuotoilu lentoasemalla

Palvelumuotoilu on löytänyt tiensä myös Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Vuonna 2017 Helsinki-Vantaan lentoasemalla oli kaksi erityyppistä palvelumuotoilu testiä. Ensimmäisessä haluttiin saada asiakkaiden palautetta uudesta palvelusta, eli etelä siiven terminaalista. (Suojanen 2017.) Toisessa haluttiin saada palautetta siitä, kuinka toimiva ja viihtyisä Helsinki-Vantaan lentoasema sellaisen henkilön näkökulmasta, joka ei puhua suomea tai englantia (Lifeinhel 2018).

Heinäkuussa 2017 Finavia valitsi 5000 halukkaasta 200 vapaaehtoista testaamaan Helsinki-Vantaan uuden eteläsiiven. Vapaaehtoiset olivat kaiken ikäisiä, lapsista vanhuksiin ja naisia sekä miehiä. Vapaaehtoisissa oli myös liikuntarajoitteisia testaajia. Vapaaehtoisten tehtävänä oli tutustua uuteen eteläsiipeen, joka loppujen lopuksi avattiin heinäkuun aikana. Eteläsiipi palvelee lähinnä Helsinki-Vantaan lentoaseman kaukomatkustajia. Vapaaehtoiset arvioivat eteläsiivet toimivuutta, paikkojen löydettävyyttä opasteiden avulla, palvelujen esimerkiksi langattoman internetin toimivuutta. Finavian tavoitteena oli saada kaiken ikäisiltä ja kaikenlaisilta matkustajilta tietoa siitä, miten eteläsiipi toimii ja miten sitä voisi vielä kehittää matkustajan näkökulmasta. (Suojanen 2017.)

Toinen palvelumuotoilu testaus oli isompi spehtaakeli, joka tunnetaan nimellä ”Life in Hel”. Tavoitteena oli selvittää, onko Helsinki-Vantaan lentoasema maailman paras lentoasema. Selvityksen teki kiinalainen näyttelijä Ryan Zhu, joka asui Helsinki-Vantaan lentoasemalla 30 päivää. Ryan Zhu on Kiinassa esiintynyt televisio-ohjelmissa ja elokuvissa. Hänen kerrotaan olevan kunnianhimoinen henkilö, joka tykkää testata rajojaan henkisesti ja fyysisellä tasolla, ja se olikin syy, miksi hän halusi osallistua Finavian testiin. (Lifeinhel 2018.) Finavia sai tempauksellaan tietoa lentoasemasta Ryan Zhun näkökulmasta ja samalla myös kansainvälistä mainontaa. Ryan Zhun seikkailu Helsinki-Vantaan lentoasemalla tavoitti media-artikkeleiden ja sosiaalisen median kautta 2,2 miljardia ihmistä. Ryan julkaisi päivittäin videoita ja päivitti sosiaalista mediaa kertoen kokemuksistaan. Hänen päivityksiään seurattiin esimerkiksi Isossa Britanniassa, Australiassa, Filippiineillä ja Venäjällä. Testin lopussa Ryan Zhu kirjoitti raportin Finavialle, jonka avulla he saivat kokonaisvaltaisen kuvan siitä, millaiselta Helsinki-Vantaan lentoasema näyttää kansainvälisen matkustajan silmin. Ryan Zhun antoi Helsinki-Vantaan lentoasemalle arvioksi neljä ja puoli asteikolla yhdestä viiteen. Ryan Zhu tutustui lentoasemaan ja testasi sen palveluita. Kehittämisen varaa hänen mielestään on tilan puutteessa ja kielitaitoisen henkilökunnan määrässä. Finaviolla ei ollut sanavaltaa siihen, mitä Ryan Zhu kertoi Helsinki-Vantaan lentoasemasta ja hänellä oli mahdollisuus poistua takaisin Kiinaan ennen 30 päivän umpeutumista. Hän majoittui lentoasemalla loka-marraskuussa 2017. (Finavia 2017q.)

5 Kyselytutkimus

Osana opinnäytetyökokonaisuutta toteutettiin tutkimus, jonka päätavoite oli selvittää restonomiopiskelijoiden näkemyksiä miten Helsinki-Vantaan lentoasemaa voitaisiin kehittää. Ehdotuksien kautta Helsinki-Vantaan lentoasema sijoittuisi kymmenen parhaimman lentoaseman joukkoon Skytraxin vuosittaisessa tutkimuksessa maailman parhaista lentoasemista vuonna 2025. Tuloksena ovat myös vastaukset kahteen alatavoitteeseen; mitä palveluita lentoasemissa odotetaan ja mitkä tekijät vaikuttavat lentoaseman toimivuuteen? Kaksi alatavoitetta auttavat päätavoitteeseen vastaamisessa. Kyselystä saamien vastauksien perusteella kokosin kehitysehdotuksia Helsinki-Vantaan lentoaseman sijoituksen parantamiseksi World Airport -kyselyssä perustuen tekemääni kyselyyn Haaga-Helian restonomiopiskelijoille.

5.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja tavoitteet

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituvat Haaga-Helian restonomiopiskelijat koulutusohjelmasta matkailun liikkeenjohto. Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmassa on noin 750 oppilasta sekä päivä- että monimuotolinjalla. Kysely toteutettiin maaliskuussa 2018 Webropol-ohjelman kautta. Tutkimukseen haluttiin saada opiskelijoiden mielipide miten Helsinki-Vantaan lentoasemaa voitaisiin kehittää. Haaga-Helian opiskelijoilla on ajantasaista tietoa siitä, mitä kansainvälisellä lentoasemalla arvostetaan palvelun ja toimivuuden näkökulmasta. He myös tietävät mitä asiakkaat kaipaavat palvelun näkökulmasta. Tutkimuksessa ei ollut ikä tai kansalaisuusrajoituksia. Jokainen matkailun liikkeenjohdon restonomiopiskelija hyväksyttiin kyselyn vastaajaksi. Kyselyn avulla Finavia sai alan opiskelijoiden mielipiteitä siitä, miten Helsinki-Vantaan lentoasema voitaisiin kehittää. Tavoitteena oli saada kyselyyn 100 vastausta.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusta varten tuli päättää, minkälaista menetelmää halusin tukemaan tutkimustani. Koin kvantitatiivisen, eli määrällisen tutkimuksen ja kvalitatiivisen, eli laadullisen tutkimuksen yhdistämisen parhaimmaksi vaihtoehdoksi. Suunnitelmaksi tuli tehdä puolistrukturoitu kyselylomake, jossa oli monivalintakysymyksiä sekä yksi avoin kysymys. Avoimella kysymyksen kautta tutkimus sai laadullisen, eli kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2009, 108–109) mukaan kysely on yksi eniten käytetyistä tiedonkeruun menetelmistä yhteiskuntatieteellisissä tutkimuksissa. Kyselyn tulokset ovat usein numeerisia, jonka vuoksi niitä on helppo käsitellä tilastollisesti esimerkiksi Excelissä. Kyselyn heikkoutena on vastaajien suhtautuminen itse kyselyyn. Kyselyn tekijä ei pysty mi-

tenkään mittaamaan kuinka vakavasti vastaajat suhtautuvat kyselyyn. Myös vastaajien tietoisuus ja perehtyminen aihealueeseen voi vaikuttaa kyselyntuloksiin. Kvalitatiivisilla menetelmillä sanotaan saatavan huonosti yleistettävää, mutta syvällistä tietoa. Kvantitatiivisilla menetelmillä saa vuorostaan luotettavaa, mutta pinnallista tietoa. Kyselyä tehtäessä on perusvaatimuksena se, että aiempaa tietoa aiheesta löytyy. Jos tietoa ei ole tarpeeksi on kysymyksien muodostaminen haastavaa, joka taas heijastuu siihen, että vastaukset muuttuvat epäluotettaviksi. (Ojasalo ym. 2009, 108–109.)

Kyselyn kysymyksien tulee olla selkeitä ja helposti ymmärrettävissä ilman erillisiä ohjeita. Kyselyn pituus tulee myös pohtia tarkkaan, koska liian pitkä kysely vähentää vastaajien vastaushalua. Kysymyksien laadinnassa tulee ottaa huomioon myös täsmällinen ja oikeaoppinen kieli. Tämä edesauttaa sitä, että jokainen vastaaja ymmärtää kysymyksen samalla tavalla. Avoimia kysymyksiä ei suositella olevan kyselyssä, ellei niihin ole jokin painava syy. Avoimien kysymyksien heikkous on se, ettei niihin vastata lainakaan, jolloin kyselystä saatava tietoa jää vähäiseksi. Jos kyselynlaatija tietää, että vastaajajoukko on aktiivista ja kantaan ottavaa on avoimia kysymyksiä aiheellista käyttää. Kyselylomake tulee testata, ennen kuin se otetaan käyttöön. Testaajina voi olla tutkimuksen ohjaaja tai muu kyselyn aihealueen ammattilainen. Tämänkin jälkeen on lomake hyvä testata itse ja tehdä vielä tarvittavat muutokset. Kyselyn onnistumisen kannalta on tärkeää laatia saatekirje, jossa vastaajille selviää mistä kyselyssä on kyse ja perustella tutkimuksen tarpeellisuus. Myös tekijän tiedot ja kiitokset on hyvä mainita saatekirjeen lopussa. Saatekirje luo luotavuutta ja voi myös herättää vastausmotivaatiota. (Ojasalo ym. 2009, 116–118.) Opin-
näytetyön kysely lähetettiin opiskelijoille sähköpostitse saatekirjeen kera (liite 2).

5.3 Analyysimenetelmä

Tutkimus toteutettiin kyselymuodossa opiskelijoille sähköpostitse lähetetyn Webropol-linkin kautta. Kyselyissä on useimmiten enemmän määrällistä tietoa laadullisen sijaan. Kyse-
lyistä saatua määrällistä tietoa käsitellään tilastollisin menetelmin. Tilastolliset menetelmät voidaan jakaa kahteen eri joukkoon: monimuuttuja- ja perustaviin menetelmiin. Perustavia menetelmiä ovat muun muassa hajontaluvut, keskiarvot ja ristiintaulukointi. Monimuuttujamenetelmissä voidaan esimerkiksi tehdä erilaisten hypoteesien tarkasteluja ja testauksia. Kyselyissä voidaan myös tuottaa laadullista dataa avoimien kysymyksien kautta. (Ojasalo ym. 2009, 119–120.) Laadullista tietoa voidaan analysoida esimerkiksi sisällönanalyysi menetelmän kautta. Sisällönanalyysissa tavoitteena on koota hajanaisesta dokumentista yhtenäisiä vastauksia, joista voidaan tehdä johtopäätöksiä. (Verne liikenteen tutkimiskeskus 2018.) Opin-
näytetyön tutkimuksesta saatua määrällistä dataa analysoitiin prosentti-

osuuksien, keskiarvojen ja kappalemäärien kautta. Aineiston analysoinnin tukena käytettiin Exceliä, jolla tuotettiin taulukoita ja kuvia hahmottamaan tuloksia. Yhtä avointa kysymystä analysoitiin sisällönanalyysin menetelmällä, jossa saadusta datasta koottiin yhteisiä vastauksia ja sen pohjalta tehtiin johtopäätökset.

5.4 Tutkimuksen toteutus

Kyselylomake testattiin kymmenellä koulun ulkopuolisella henkilöllä, jonka jälkeen kyselyä muokattiin saatujen palautteiden perusteella. Tutkimusta varten tuli Haaga-Helian määräyksien mukaan täyttää ja lähettää virallinen tutkimuslupapyyntö. Tutkimusluvan saatua kyselyn sai toteuttaa. Kysely luotiin Webropol-ohjelmaan ja kysely lähetettiin keskitetysti 750 restonomiopiskelijalle. Tavoitteena oli saada 100 vastausta. Tämä 100 hengen joukko tulisi olemaan otos perusjoukosta. Tavoitevastausmäärä perustuu opinnäytetyönvastaavan antamaan tietoon, että Webropolin kautta tehdyissä kyselyissä vastauksia on tullut yleensä alle 10 % (Laitinen 27.2.2018). Vastaukset käsiteltiin anonymisti. Kysely (liite 3) lähetettiin opiskelijoille viikolla 10 sähköpostitse ja viikolla 11 lähetettiin muistutus kyselystä. Opiskelijoilla oli kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn.

5.5 Kyselylomake

Kysely toteutettiin suomen kielellä (liite 3). Kysymyksiä oli yhteensä 13 kappaletta. Kaikki kysymyksiin tuli vastata, jotta kyselyn pystyi lähettämään. Kysymyksistä 12:sta oli annettu valmiit vastausvaihtoehdot ja yksi kysymyksistä oli avoin kysymys. Kahdessa kysymyksessä oli käytetty apuna Likertin-asteikkoa. Likertin-asteikko on suosittu mielipidekysymyksen mittari ja sen avulla on helppo mitata mielipiteitä ääripäästä toiseen (Surveymonkey 2018).

Viisi ensimmäistä kysymystä olivat taustakysymyksiä. Taustakysymykset olivat sukupuoli, ikä, kotimaa, työskenteleekö vastaaja ilmailualalla ja kuinka usein vastaaja matkustaa lentäen Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta. Taustakysymyksillä haluttiin saada tietoa siihen vaikuttavatko taustatekijät selkeästi vastauksiin. Onko ilmailualalla työskentelevillä erilainen mielipide ei alalla työskenteleviin verrattuna?

Kysymyksen kuusi ja seitsemän avulla saatiin restonomiopiskelijoiden mielipide siihen, miten toimiva Helsinki-Vantaan lentoasema on ja mitkä tekijät vaikuttavat toimivuuteen. Kysymyksessä kuusi lueteltiin 10 lentoaseman yleistä ominaisuutta. Vastaajia pyydettiin arvioimaan niiden toimivuutta Helsinki-Vantaan lentoasemalla, asteikolla yksi ei lainkaan hyvin – viisi erittäin hyvin. Kysymyksessä seitsemän vastaajia pyydettiin laittamaan kysy-

myksen kuusi ominaisuudet tärkeysjärjestykseen. Numero yksi vastasi tärkeintä ominaisuutta ja numero kymmenen vähiten tärkeintä ominaisuutta. Kysymyksien kuusi ja seitsemän arvioitavat ominaisuudet valikoituvat Skytraxin World Airport – kyselyn kategorioista, jotka ovat esitelty tietoperustan osiossa 3.1. sekä liitteessä 1. Skytraxin kyselyssä oli yhteensä 11 aihealuetta. Yksi aihealueista käsitteli saapumista ja jatkolentoyhteyksiä. Kyseisessä aihealueessa oli neljä kysymystä, joista kolme käsitteli opasteita ja yksi kysymys etäisyyksiä. Tämän vuoksi tekemässäni kyselyssä kysymyksissä kuusi ja seitsemän oli vain 10 ominaisuutta, koska opasteet ja kyltit nousivat esille monessa Skytraxin aihealueessa. Etäisyydet lentoasema rakennuksen sisällä tuotiin esille kyselyssä kysymyksessä kahdeksan.

Kysymyksen kahdeksan avulla saatiin näkemys siihen, mitä palveluita lentoasemalla arvostetaan. Vastaajille lueteltiin muita normaalisti lentoasemalla olevia ominaisuuksia ja palveluita ja heitä pyydettiin valitsemaan niistä kolme tärkeintä vaihtoehtoa. Valikoidut palvelut ja ominaisuudet kysymyksessä kahdeksan ovat lähtöisin taustatutkimuksistani Helsinki-Vantaan-, Singaporen lentoasemasta ja Skytraxin kyselystä, jotka on esitelty tietoperustan osioissa 2.2, 3.1 ja 3.2. Ominaisuudet nousivat esille kaikissa kolmessa osiossa. Vastausvaihtoehtona oli myös ”muu, mikä”, jonka avulla vastaaja sai kirjoittaa oman vastauksensa avoimeen kenttään, jos listalta ei löytynyt sopivaa vaihtoehtoa. Ominaisuuksia oli lueteltuna yhteensä 18 kappaletta.

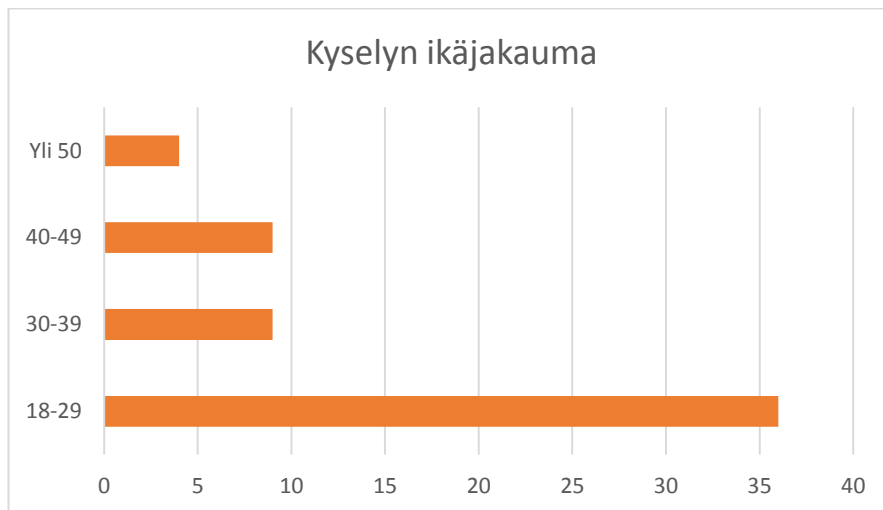
Kysymyksessä yhdeksän vastaajille annettiin lista palveluista ja ominaisuuksista, joita Singaporen lentoasemalla on liittyen tietoperustaan osioon 3.2. Kysymyksessä vastaajia pyydettiin kuvittelemaan unelmiensa lentoasema ja valitsemaan kolme asiaa, joita sieltä löytyisi. Vastausvaihtoehtona oli myös ”muu, mikä”, jonka avulla vastaaja sai kirjoittaa oman vastauksensa avoimeen kenttään, jos listalta ei löytynyt sopivaa vaihtoehtoa.

Kysymys 10 oli avoin kysymys. Kysymyksessä pyydettiin vastaajia kertomaan yksi asia, jonka he haluaisivat nähdä Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuonna 2025. Vuosi 2025 perustuu opinnäytetyöni tavoitteeseen. Kehitysehdotuksien tulokset näkyisivät Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuoden 2025 Skytraxin World Airport – kyselyssä. Tietoperustassa osiossa 4 käsiteltiin palvelumuotoilua apuna asiakaskokemuksena. Tutkimuksessani ei toteutettu palvelumuotoilua, mutta oletus oli, että jokainen vastaaja olisi kerran vierailut jollakin lentoasemalla Helsinki-Vantaan lentoaseman lisäksi. Täten vastaajat ovat kohdanneet eri palvelupisteitä lentoaseman ympäristössä ja osaisivat arvioida, miten Helsinki-Vantaan palveluja voitaisiin kehittää vuoteen 2025.

Kysymykset 11–13 käsittelivät suoraan Helsinki-Vantaan lentoasemaa. Kysymyksessä 11 kysyttiin, onko vastaaja matkustanut Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta viimeisen 12 kuukauden aikana. Kysymyksessä 12 tiedusteltiin, oliko vastaaja tyytyväinen Helsinki-Vantaan lentoaseman sujuvuuteen. Tietoperustassa osiossa 2.1 käy ilmi, että Finavian tavoite on, että prosessit ovat sujuvia ja heidän tärkein tavoite on tyytyväiset asiakkaat. Vastausvaihtoehtoina oli kyllä, en osaa sanoa ja ei. Jos vastaaja vastasi ei, annettiin hänelle mahdollisuus perustella tyytymättömyyttään. Kysymyksessä 13 tiedusteltiin rentouttiko Helsinki-Vantaan lentoasemalla vierailu vastaajia. Kysymys perustuu myös tietoperustan osioon 2.1., jossa Finavia kertoo, että heidän mukaansa lentoasemalla vierailun pitäisi rentouttaa matkustajia stressaamisen sijaan. Tässä kysymyksessä annettiin vastausvaihtoehtoksi vain kyllä ja ei, sekä myös mahdollisuus täsmentää syitä negatiiviseen vastaukseen.

6 Tutkimustulokset

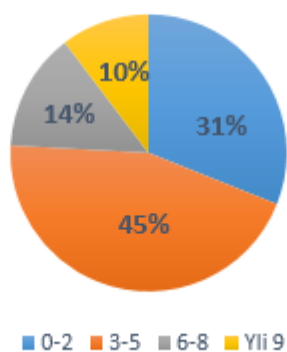
Viikolla 10 vastauksia saatiin 49 kappaletta. Viikolla 11 opiskelijoille lähetettiin muistutus kyselyyn osallistumisesta, jonka jälkeen vastauksia saatiin 9 kappaletta lisää. Vastauksia tuli yhteensä 58 kappaletta. Vastaajista 52 oli naisia ja 6 oli miehiä. Yli puolet vastaajista olivat alle 30-vuotiaita. Vastaajista 62 % oli 18–29-vuotiaita, 15,5 % oli 30–39-vuotiaita, 15,5 % 40–49 ja 7 % yli 50-vuotiaita, kuten kuvassa 4 havainnollistetaan.



Kuva 4. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma kappalemäärinä N=58.

Yksi kyselyyn vastaajista oli kotoisin muualta kuin Suomesta ja 29 % vastaajista työskentelee ilmailualalla. Viidennessä kysymyksessä kysyttiin vastaajilta, kuinka usein he matkustavat lentäen Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta. Kuvassa 5 on jaoteltu kysymyksen viisi vastausvaihtoehtoa. Suurin osa, eli 76 % vastaajista matkustaa vuosittain alle 6 kertaa.

Kuinka usein vuoden aikana matkustat lentäen Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta?



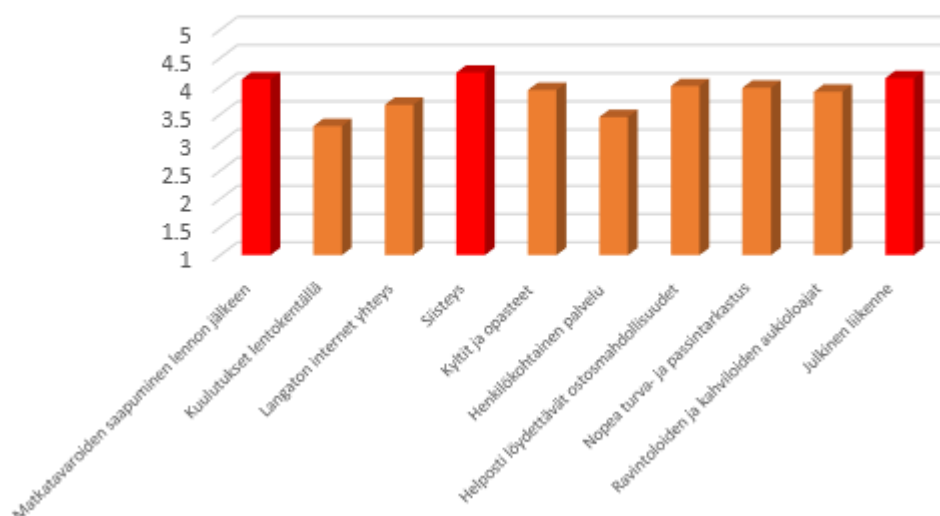
Kuva 5. Kysymyksen viisi tulokset vastaajien tekemät matkat Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta vuoden aikana N=58.

Alle 30-vuotiaat matkustivat vähemmän vuoden aikana kuin yli 30-vuotiaat. Yli 30-vuotiaista vastaajista 40,9 % matkusti vuosittain yli kuusi kertaa. Alle 30-vuotiaista saman verran vuosittain matkusti vain 13,9 % vastaajista.

6.1 Mitkä tekijät vaikuttavat lentoaseman toimivuuteen?

Kuvassa 6 näkyy miten toimiviksi kymmentä eri ominaisuutta Helsinki-Vantaan lentoasemalla arviointiin. Parhaimmat arvostelut saivat matkatavaroiden saapuminen lennon jälkeen, siisteys ja julkinen liikenne. Parhaimmat arvostelut saaneet ominaisuudet ovat merkattu punaisella värillä kuvassa 6. Kaikista parhaimman arvostelun sai Helsinki-Vantaan lentoaseman siisteys. Huonoimmat arvostelut saivat kuulutukset lentoasemalla sekä henkilökohtainen palvelu. Henkilökohtainen palvelu sai keskiarvoksi 3,45 ja kuulutukset lentoasemalla 3,29 asteikolla 1-5 numeron 5 ollessa paras mahdollinen arvosana. Kyselyn asteikon mukaisesti numero kolme tarkoitti, ei hyvää eikä huonoa, jolloin kumpikaan ominaisuus ei ole huonon eikä hyvän puolella. Miehet kokivat siisteyden olevan toimivin ominaisuus. Vähiten toimiva ominaisuus miesten mielestä oli henkilökohtainen palvelu, joka sai keskiarvoksi 2,5. Keskiarvo 2,5 tarkoittaa sitä, että miesvastaajat kokevat henkilökohtaisen palvelun Helsinki-Vantaan lentoasemalla olevan melko huonoa. Naisvastaajat arvioivat myös siisteyden toimivammaksi ominaisuudeksi ja vähiten toimiva ominaisuus oli kuulutukset lentoasemalla. Ilmailualalla työskentelevien mielestä toimivin ominaisuus oli julkinen liikenne ja huonoiten toimivat ominaisuudet olivat kyltit ja opasteet sekä kuulutukset lentoasemalla.

Arvioi miten hyvin seuraavat ominaisuudet toimivat Helsinki-Vantaan lentoasemalla?



Kuva 6. Kysymyksen kuusi tulokset Helsinki-Vantaan ominaisuuksien toimivuus vastaajien mielestä N=58.

Kysymyksessä seitsemän vastaajaa pyydettiin laittamaan kysymyksen kuusi ominaisuudet tärkeysjärjestykseen. Tärkein ominaisuus merkittiin numerolla yksi ja vähiten tärkeä ominaisuus numerolla 10. Kolme tärkeintä ominaisuutta olivat järjestyksessään nopea turva- ja passintarkastus, matkatavaroiden saapuminen lennon jälkeen ja kyltit ja opasteet. Vähiten tärkeät ominaisuudet olivat langaton internet yhteys, kuulutukset lentokentällä ja henkilökohtainen palvelu. Asteikolla 1-10 kaikki ominaisuudet saivat arvosanaksi 4,62–6,17 välillä, joten ominaisuuksien tärkeydessä ei ollut suurta eroa. Nopea turva- ja passintarkastus koettiin huomattavasti tärkeimmäksi ominaisuudeksi. Arvosanan yksi ollessa tärkein sai nopea turva- ja passintarkastus keskiarvoksi 4,62.

6.2 Mitä palveluita lentoasemalta odotetaan?

Kysymyksessä kahdeksan lueteltiin muita normaalisti lentoasemalla olevia ominaisuuksia, joista vastaajaa pyydettiin valitsemaan kolme hänelle tärkeintä vaihtoehtoa. Ominaisuuksia oli lueteltuna 18 kappaletta ja vastausvaihtona oli annettu myös ”muu, mikä”. Ominaisuuksista tärkeimmäksi nousi nopea lähtöselvitys. Vastaajista 25 henkilöä valitsi sen heille yhdeksi kolmesta tärkeästä ominaisuudesta. Toiseksi tärkeimpänä nousi nopea turvatarkastus (23kpl) ja kolmanneksi tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi yhteys keskustaan (20kpl). Vastausvaihtoehto muu, mikä sai yhden vastauksen, jossa kerrottiin sujuvan turvatarkastuksen olevan yksi kolmesta tärkeimmistä ominaisuuksista. Laajat ostosmahdollisuudet, kauneudenhoito ja kylpylä sekä kuntoilu mahdollisuudet eivät saaneet yhtään

ääntä. Vastaajista kukaan ei kokenut niiden olevan heille kolmen tärkeimmän ominaisuuden joukossa. Taulukossa 1 on lueteltuna kaikki ominaisuudet ja niiden saamat äänet.

Taulukko 1. Kysymyksen kahdeksan kaikkien vastaajien tulokset lentoasemalla normaalisti olevien ominaisuuksien tärkeydestä N=58.

| Lentoaseman ominaisuudet | Kappalemäärä / vastaus |
|---|------------------------|
| Nopea lähtöselvitys | 25 |
| Nopea turvatarkastus | 23 |
| Yhteys keskustaan | 20 |
| Ilmainen internet | 19 |
| Laitteiden latauspisteet | 19 |
| Istumapaikkojen määrä | 15 |
| Ystävällinen henkilökunta | 15 |
| Lyhyet etäisyydet lentoasema rakennuksessa | 9 |
| Laaja ravintola- ja kahvilavalikoima | 9 |
| Kylttien ja karttojen selkeys lentoasemasta | 8 |
| Torkkumis-/rauhottumisalue | 7 |
| Kielitaitoinen henkilökunta | 3 |
| Lasten leikkipaikka | 1 |
| Suihku mahdollisuus | 1 |
| Kauneudenhoito ja kylpylä | 0 |
| Kuntoilu mahdollisuus esimerkiksi kuntosali | 0 |
| Laajat ostosmahdollisuudet | 0 |

Ilmailualalla työskentelevien mielestä eniten ääniä saivat ominaisuudet nopea lähtöselvitys ja istumapaikkojen määrä. Kolmanneksi tärkeimmäksi he kokivat ystävällisen henkilökunnan. Laajat ostosmahdollisuudet, etäisyydet lentoasema rakennuksessa, ilmainen viihde esimerkiksi TV ja taide, suihku mahdollisuus, kauneudenhoito ja kylpylä sekä kuntoilu mahdollisuus esimerkiksi kuntosali eivät saaneet yhtään ääntä ilmailualalla työskentelevien keskuudessa. Ei ilmailualalla työskentelevien mielestä nopea turvatarkastus oli tärkein ominaisuus. Nopea lähtöselvitys oli jaetulla toisella sijalla ilmaisen internetin kanssa. Kauneudenhoito ja kuntoilu mahdollisuudet eivät myöskään saaneet yhtään ääntä, mutta viihde ja suihku mahdollisuus saivat äänen ilmailualalla työskentelewiin verrattuna.

Kysymyksessä yhdeksän vastaajia pyydettiin kuvittelemaan unelmiensa lentoasema ja valitsemaan kolme asiaa, jotka sieltä löytyisi. Vastausvaihtoehtona oli myös ”muu, mikä”, jonka avulla vastaaja sai kirjoittaa oman vastauksensa avoimeen kenttään, jos listalta ei löytynyt sopivaa vaihtoehtoa. Muu, mikä vastausvaihtoehto sai yhden vastauksen. Vastaaja haluaisi nähdä unelmien lentoasemalla enemmän lounge-tyyppisiä ratkaisuja, joihin

olisi vapaampi pääsy ja jonne pääsisi lentoaseman hälinää pakoon. Kuvassa 7 on lueteltuna kaikki vastausvaihtoehdot kysymykselle yhdeksän ja unelmien lentoaseman ominaisuuksien saamat vastauksen kappalemäärinä.



Kuva 7. Kysymyksen yhdeksän vastaukset kappalemäärinä unelmien lentoaseman ominaisuuksista N=58.

Unelmien lentoasemalla restonomiopiskelijoiden mielestä ei olisi jonoja turva- ja passintarkastuksessa. Lentoasemalta löytyisi 24 tuntia auki olevia ruokailupaikkoja ja internet olisi ilmainen. Restonomiopiskelijat kokivat ilmaisen internetin olevan tärkeämpää unelmien lentoasemalla nopean internetin sijaan. Liukumäen ja kuntosalin ei koettu olevan unelmien lentoasemalla. Ilmainen kaupunkikierto yli 5 tunnin vaihtolennolle nousi neljänneksi asiaksi unelmien lentoasemalla. Kuten aiemmin tekstissä olleessa kuvassa 5 kävi ilmi vastaajien matkustusmäärä vuodessa, matkusti vastaajista 76 % alle kuusi kertaa vuodessa. Heidän mielestään kolme tärkeintä asiaa unelmien lentoasemalla olisivat, ei jonoja turva- ja passintarkastuksessa, 24 tuntia auki olevat ruokailupaikat ja torkkutilat. Yli kuusi kertaa vuoden aikana matkustavien unelmien lentoasemalla olisivat myös, ei jonoja turva- ja passintarkastuksessa, ilmainen internet ja ilmainen kaupunkikierto yli 5 tunnin vaihtolennolle.

6.3 Parannusehdotukset Helsinki-Vantaan lentoasemalle

Kysymyksessä 10 vastaajia pyydettiin kertomaan yksi asia, jonka he haluaisivat Helsinki-Vantaan lentoasemalle vuonna 2025. Vuosi 2025 perustuu opinnäytetyössä asettamaani tavoitteeseen.

Vastaajista kuusi ei osannut nimetä mitään, mitä he haluaisivat Helsinki-Vantaan lentoasemalle vuonna 2025. Yhden vastaajan mielestä Helsinki-Vantaan lentoasemalla on jo kaikki tarvittava. Toimivuuden näkökulmasta eniten vastaajat toivoivat näkevänsä vuonna 2025 Helsinki-Vantaan lentoaseman jonottomana ja selkeämpänä tilakokonaisuutena. Vastaajat haluaisivat kävely liukuhihnoja, kuljetuksia terminaalien välillä ja enemmän tilaa terminaalissa esimerkiksi porttialueella. Edellä mainitut parannukset auttaisivat vastaajien mielestä Helsinki-Vantaan toimivuutta etenkin ruuhka-aikoina. Mukavammat tuolit ja nopeampi yhteys keskustaan nousivat myös esille vastauksissa. Kokonaisuudessaan parempaa sujuvuutta ja toimivuutta haluttaisiin nähdä Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuonna 2025 vastaajien mielestä. Taulukossa 2 on eroteltuna tärkeysjärjestyksessä viisi eniten mainittua asiaa, joita vastaajien mielestä Helsinki-Vantaan lentoasemalla haluttaisiin nähdä vuonna 2025.

Taulukko 2. Vuonna 2025 Helsinki-Vantaan lentoasemalle halutut viisi eniten mainittua parannusehdotusta tärkeysjärjestyksessä N=58.

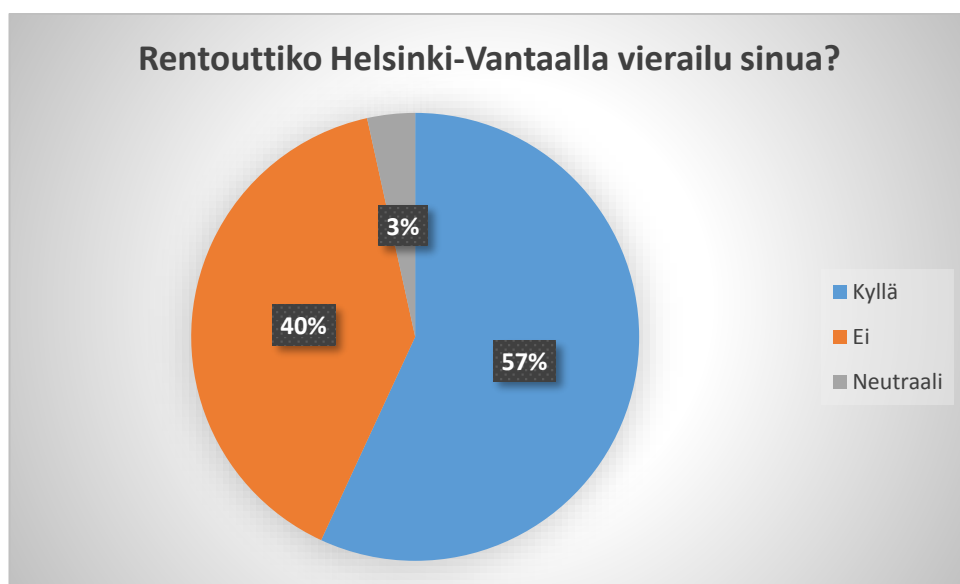
| Parannusehdotukset tärkeysjärjestyksessä | Toimivuus | Palvelut |
|--|-----------------------------|--|
| 1. | Jonottomuus | Laajempi valikoima ruokailupalveluissa esimerkiksi food court |
| 2. | Laajat ja esteettömät tilat | Edullisemmat hinnat ruokailupalveluissa |
| 3. | Kävely liukuhihna | Personoidut palvelut esimerkiksi etukäteen tilattavan ateriapaketin muodossa |
| 4. | Mukavammat tuolit | Sisäpuutarha |
| 5. | Nopeampi yhteys keskustaan | Ulkoterassi |

Restonomiopiskelijoiden toiveet Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuonna 2025 painottuivat suurimmaksi osaksi palvelupuoleen. Vastauksista 17 kappaletta liittyi jollakin tavalla Helsinki-Vantaan lentoaseman ruokailupalveluiden laajuuteen, hintaan ja uusiin innovaatioihin. Eniten toivottiin edullisempia hintoja ja laajempaa valikoimaa ruokapalveluissa esimerkiksi Food court-tyylisessä mallissa. Ravintoloilta ja kahviloissa haluttaisiin nähdä rauhallisuutta ja personoituja palveluita. Toiveena oli esimerkiksi personoidun palvelun kehittäminen, jossa matkustaja voisi etukäteen tilata noudettavaksi oman valitseman ateriapaketin. Kahdeksan vastaajista haluaisi nähdä lentoasemalla enemmän kasvillisuutta, puutarhoja ja ulkoilutiloja, jossa voisi saada raikasta ilmaa. Myös jonkinlainen sisätilassa

oleva puutarha/rentoutumistila olisi toiveissa vuoden 2025 Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Lentoasemalla haluttaisiin nähdä myös elokuvateatteri ja pop-up tyylisiä esityksiä. Suomalainen taide ja designin tulisi olla myös paremmin esillä Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Eräs vastaajista kaipasi isoja tapahtumia tai keikkoja lentoasemalle. Ilmailualalla työskentelevien vastauksissa ei ollut huomattavaa eroa muihin vastaajiin.

Kysymykset 11–13 käsittelivät suoraan Helsinki-Vantaan lentoasemaa. Kysymyksessä 11 kysyttiin, onko vastaaja matkustanut Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta viimeisen 12 kuukauden aikana. Vastaajista vain yksi ei ollut matkustanut Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta viimeisen 12 kuukauden aikana.

Kysymyksessä 12 tiedusteltiin, oliko vastaaja tyytyväinen Helsinki-Vantaan lentoaseman sujuvuuteen. 98 % vastaajista olivat tyytyväisiä Helsinki-Vantaan lentoaseman sujuvuuteen. Yksi vastaajista ei osannut sanoa oliko hän tyytyväinen lentoaseman sujuvuuteen ja yksi vastaajista ei ollut tyytyväinen lentoaseman sujuvuuteen. Syy tyytymättömyyteen oli pitkä ja hidas turvatarkastus. Kysymyksessä 13 selvitettiin vastaajilta rentouttiko Helsinki-Vantaalla vierailu heitä. Kuvassa 8 on eroteltuna vastaajien mielipiteet siitä, rentouttiko Helsinki-Vantaan lentoasema heitä.



Kuva 8. Vastauksen jakautuminen kysymykseen Helsinki-Vantaan lentoaseman rentouttamisesta N=58.

Vastaajista kaksi kertoi, että vierailu ei rentouttanut eikä stressannut heitä. Muutaman vastaajan mielestä matkalle lähteminen ei ole ikinä rentouttavaa, etenkin lapsien ja lentoasemalla olevan yleisen hälinän vuoksi. Yhden vastaajan mielestä lentoasemat eivät ole

ikinä rentouttavia paikkoja ja toisen mielestä pitkät välimatkat, jotka pitää kulkea kävellen stressaavat. Enemmistön, eli 57 %:n mielestä Helsinki-Vantaalla vierailu rentoutti heitä.

6.4 Yhteenveto

Restonomien mielipiteet Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittämiseksi olivat kehityskelpoisia ja realistisia. Suurin osa ehdotuksista liittyi jo olemassa oleviin palveluihin, eli ruokailupalveluihin ja jonoihin. Ruokailuun kaivattaisiin laajempia ja edullisempia vaihtoehtoja 24 tunnin aukioloajoilla. Myös personoidut palvelut olisivat lisä Helsinki-Vantaan lentoaseman ruokailupalveluissa. Ruuhkaan kaivattiin helpotusta niin, ettei jonoja olisi. Restonomien unelmien lentoasemalla ei olisi lainkaan jonoja turva- ja passintarkastukseen ja siellä olisi 24 tuntia auki olevia ruokailupaikkoja. Pitkiin kävelyetäisyyksiin kaivattaisiin myös ratkaisuja esimerkiksi käveltävän liukuhihnan muodossa.

Helsinki-Vantaan lentoasemalle kaivataan enemmän rauhaa ja hiljentymispaikkoja esimerkiksi puutarhojen tai ulkoterrassien kautta. Restonomiopiskelijat haluaisivat nähdä enemmän kasvillisuutta, suomalaista taidetta ja designiä. Erilaiset pop up-esitykset tai isommat tapahtumat lentoasema ympäristössä olisivat myös tervetulleita opiskelijoiden mielestä. Perinteinen elokuvateatteri olisi yksi kehityskohde osan opiskelijan mielestä. Uutena lisänä lentoaseman palveluissa voisi olla yli viiden tunnin vaihtolennolla oleville matkustajille ilmainen kiertoajelu Helsingissä.

Finavia on vastaajien mielestä onnistunut tavoitteessaan lentoaseman rentouttavuudessa. Vastaajista 57 % olivat sitä mieltä, että Helsinki-Vantaan lentoasemalla vierailu rentoutti heitä. Vastaajista 98 % kokivat Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan kokonaisuudessaan sujuva lentoasema.

7 Pohdinta

Tässä luvussa käsitellään kyselyn tuloksia ja kootaan siitä saadut tulokset. Luvussa kerrotaan johtopäätökset ja arvioidaan, saatiinko pää- ja alatavoitteisiin vastaukset. Luvussa annetaan kehitysehdotuksia ja jatkotoimenpiteitä, joita suositellaan otettavaksi käyttöön Helsinki-Vantaan lentoasemalla pohjautuen restonomiopiskelijoiden mielipiteisiin. Kehitysehdotuksissa tuodaan esille toimivuus ja palvelut, joita vastaajien mielestä tulisi kehittää tai jopa innovoida.

Tutkimuksen valideettia ja reliabiliteettiä tullaan arvioimaan. Onko tutkimuksesta saadut tulokset luotettavia ja päteviä? Luvun lopussa arvioin omaa oppimista sekä prosessin kulua kokonaisuudessa. Millä osa-alueilla olisi kehitettävää ja pystyinkö seuraamaan opinnäytetyösuunnitelmaani koko prosessin ajan?

7.1 Johtopäätökset

Tutkimusta varten saatiin 58 vastausta. Vastaustavoite oli 100 kappaletta, joka jäi hieman alle puoleksi. Vastaajia oli kuitenkin monen ikäisiä ja melkein kolmasosa työskenteli ilmailualalla. Tutkimuksen tuloksia ei kuitenkaan voida yleistää, koska vastaajien joukko on pieni, vain 58 henkilöä. Miesten osuus vastaajista oli kuusi kappaletta. Uskoisin, että informoitu kyselylomake olisi voinut toimia paremmin ja vastauksia olisi saatu enemmän sähköpostitse lähetettävän kyselyn sijaan. Kyselyä tehdessä suosittelisin opiskelijoille informoitua kyselyä sähköisesti lähetettävän kyselyn sijaan. Vaikka vastaajia ei ollut monta, nousi heidän mielipiteissään selkeästi esille samoja teemoja. Ilmailualalla työskentelevien mielipiteissä oli havaittavissa pieniä eroja muihin vastaajiin verrattuna. Tutkimustuloksista käy ilmi, että vastaajista 69 % matkustaa vuoden aikana yli kolme kertaa Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta. Kehitysehdotukset ovat täten uskottavia, vaikka ei yleistettävissä, sillä matkustustiheys on suuri ja kokemusta Helsinki-Vantaan lentoasemasta on.

Tutkimuksen päätavoitteena oli saada restonomiopiskelijoiden mielipiteet siihen, miten Helsinki-Vantaa lentoasemaa voitaisiin kehittää. Kehitysideoiden avulla Helsinki-Vantaan lentoasema sijoittuisi vuonna 2025 kymmenen maailman parhaan lentoaseman joukkoon Skytraxin vuosittain tekemässä World Airport -kyselyssä. Tulokset osoittivat, että opiskelijat pitävät henkilökohtaista palvelua yhtenä tärkeimpänä ominaisuutena lentoasemalla, mutta kokevat sen toimivat huonosti Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Vastaajien mielestä Helsinki-Vantaan lentoaseman siisteys, julkinen liikenne ja matkatavaroiden saapuminen lennon jälkeen toimivat parhaiten. Tuloksissa käy ilmi, että opiskelijat haluaisivat nähdä

muutosta etenkin ruuhka-aikoihin jonojen vähenemisellä. Lähtöselvitykseen ja turvatarkastukseen toivottiin parempaa tehokkuutta ja sujuvuutta. Opiskelijat arvioivat nopean lähtöselvityksen ja turvatarkastuksen tärkeimmiksi ominaisuuksiksi lentoasemalla. Unelmien lentoasemalla ei opiskelijoiden mielestä olisi lainkaan jonoja turva- ja passintarkastukseen. Edellä mainitut asiat vastaavat tutkimuksen toiseen alatavoitteeseen, mitkä tekijät vaikuttavat lentoaseman toimivuuteen.

Ruokailupalvelut nousivat toiseksi tärkeimmäksi teemaksi tuloksissa. Ruokapalveluissa toivottaisiin alhaisempia hintoja, monipuolisempaa valikoimaa ja personoituja palveluja. Vastaajat kokevat lentoaseman ruokailupaikkojen olevan kalliita eikä tuotteissa ole suurta vaihtuvuutta. Opiskelijat kaipaisivat sujuvuutta myös ruokailupuolella personoitujen, etukäteen tilattavien ateriapakettien muodossa. Etukäteen tilattavat aterianpaketin kautta asiakkaat voisivat itse vaikuttaa paketin sisältöön ja noutaa sen lentoasemalle saapuessaan, jolloin jonoja ei mahdollisesti muodostuisi.

Tuloksissa oli yllättävää, miten laajat ostosmahdollisuudet eivät saaneet yhtään kannatusta vastaajien kesken. Tietoperustassa kävi ilmi, miten nykyään lentoasemista puhutaan ja samalla myös pyritään tekemään ostoskeskuksien kaltaisia. Kyselyn vastaajat eivät kuitenkaan kokeneet laajojen ostosmahdollisuuksien olevan heille prioriteetti lentoasemien ominaisuuksissa. Ostosmahdollisuuksien sijaan opiskelijat toivoivat lisää kasvillisuutta puutarhojen ja ulkoterassien kautta lentoaseman hälinän keskelle. Vastaajista 57 % koki Helsinki-Vantaalla vierailun rentouttavana. Kyseisestä lukua voisi nostaa esimerkiksi luomalla rauhallisia sisäpuutarhoja.

Suomalaista designia ja taidetta, esimerkiksi pop up-esityksien kautta haluttaisiin nähdä tulevaisuuden Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Suuremmat tapahtumat olivat myös kehitysehdotuksena, esimerkiksi konsertin muodossa. Elokuvateatteri koettiin yhtenä uudistuksena, joka voitaisiin nähdä Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Elokuvateatteri palvelisi opiskelijoiden mielestä etenkin vaihtomatrustajia. Myös ilmainen kiertoajelu yli viiden tunnin vaihtolennolle olisi uusi lisä Helsinki-Vantaan lentoaseman palveluihin. Vaihtomatrustajat saisivat mahdollisuuden nähdä Helsinkiä ja sitä kautta toivottavasti kiinnostuisivat Helsingistä vierailukohteena.

Helsinki-Vantaan lentoaseman sisäisiin etäisyyksiin kaivattiin ratkaisua. Käveltävät liukuhinnat nousivat esille esimerkeissä. Etenkin ruuhka-aikoina terminaaleissa kaivattaisiin enemmän liikkumatilaa ja kävelyssä liukuhinnat auttaisivat opiskelijoiden mielestä. Tämä parannus auttaisi lentoaseman toimivuuteen.

Tuloksissa käy ilmi, että suurimmat muutostoiveet liittyvät lentoaseman yleiseen sujuvuuteen ja palvelujen kehittämiseen. Hektisen lentoasemaympäristön muuttaminen rentouttavammaksi nousi tärkeimmäksi teemaksi. Jonojen vähenemisellä ja kävely liukuhihnoilla voitaisiin vaikuttaa lentoaseman toimivuuteen positiivisesti. Toiseen alataivoitteeseen, mitä palveluita lentoasemalta odotetaan, saatiin myös suoria vastauksia. Ruokailupalvelujen monipuolisuudella, personoiduilla ruokien noutopalveluilla, rauhallisilla puutarhoilla saataisiin opiskelijoiden mielestä aikaan toimivampi, rentouttavampi ja palveluilta onnistuneempi Helsinki-Vantaan lentoasema vuonna 2025.

7.2 Kehitysehdotukset

Tutkimustuloksia tarkastelemalla ja johtopäätöksiin perustuen voidaan sanoa, että muutamilla parannuksilla jo olemassa oleviin asioihin, voi Helsinki-Vantaan lentoasemasta tehdä sujuvamman ja palveluista onnistuneemmat. Kehitysehdotuksissa on otettu huomioon resonomiopiskelijoiden mielipiteet ja tietoperustan kautta tehdyt omat johtopäätökset. Kehitysehdotukset ovat suurimmaksi osaksi käytännönläheisiä uusien ideoiden kera. Kehitysehdotuksien kautta asiakaskokemus paranisi jokaisessa palvelupisteessä ja Helsinki-Vantaan lentoasemasta tulisi entistä toimivampi ja palvelut vastaisivat odotuksia. Opinnäytetyöntavoite, että Helsinki-Vantaan lentoasema sijoittuisi kymmenen parhaimman lentoaseman joukkoon World Airport – kyselyssä vuonna 2025, onnistuisi kehitysehdotuksien avulla.

Helsinki-Vantaan lentoaseman turva- ja passintarkastuksiin tulisi saada lisää tehokkuutta jonojen vähentämiseksi. Myös lähtöselvityksen tulee olla tehokkaampaa ja toimivampaa. Tässä voidaan onnistua lisäämällä turva- ja passintarkastuksia joko rakentamalla tai pitämällä huolen, että kaikki linjat ovat auki etenkin lentoaseman ruuhka-aikoina. Mahdolliset lisäopasteet matkustajille voisivat auttaa jonojen vähentämisessä. Jos kaikki matkustajat tietävät miten missäkin tilanteessa tulee toimia ja mitä seuraavaksi tullaan tarkastamaan, voisivat jonot kulkea sujuvammin. Ohjeistusta voisi myös lisätä Finavian kotisivuille, jolloin matkustajat voisivat etukäteen saada tiedon lentoasemalla tapahtuvista prosesseista. Lähtöselvityksissä tulee olla tarpeeksi henkilökuntaa ohjeistamassa ja auttamassa matkustajia. Lähtöselvityksautomaattien tulee olla toimivia. Henkilökunnan lisäämisellä ja laitteiden toimivuuden varmentamisella jonojen muodostumista voitaisiin vähentää ja toimivuudesta tulisi sujuvampaa. Kävely liukuhihnojen rakentaminen auttaisi asiakaskokemukseen etenkin ruuhka-aikoina. Kulkeminen terminaalissa olisi nopeampaa ja etäisyydet eivät tuntuisi enää niin pitkiltä. Yleisten prosessien toimivuudella voitaisiin varmistaa, että matkustajat kokisivat Helsinki-Vantaalla vierailun entistä rentouttavammaksi kokemukseksi ja aikaa jäisi enemmän lentoaseman kahviloissa ja kaupoissa vierailuun.

Ruokapalveluiden tarjontaan ja hintoihin kaivattaisiin päivitystä. Vaihtoehtoja tulisi olla enemmän ja hintojen pitäisi olla alhaisemmat. Personoituja palveluita voisi lisätä ja niitä tulisi markkinoida selkeämmin. Uskon, että matkustajat olisivat tyytyväisempiä, jos he saisivat etukäteen valita mieluisan ateriapaketin sisällön. Ateriapaketin voisi noutaa sovittuun aikaan sovitusta paikasta ja ottaa mukaan esimerkiksi lennolle. Matkustajat eivät joutuisi jonottamaan ruokailupalveluihin ja kokisivat, että valinnanvaraa on. Hintoja tulisi tarkistaa ja pyrkiä mahdollisuuksien mukaan alentamaan. Hintoja voisi muokata esimerkiksi kampanjoiden tai nimenomaan etukäteen tilattavien ateriapakettien kautta. Etukäteen tilattava personoitu ateriapaketti voisi olla hieman halvempi kuin paikan päältä ostettaessa. Tällöin asiakkaat saataisiin tekemään ostopäätös jo ennen lentoasemalle saapumista ja kokonaiskuva ruokailupalveluista muuttuisi positiivisemmaksi monipuolisuuden ja hinnan kautta.

Helsinki-Vantaan lentoaseman hektiseen ympäristöön voisi rakentaa lisää rauhoittumisalueita. Kyseiset alueet voisivat olla puutarhoja tai ulkoterasseja. Kasvillisuuden määrään lentoasemalla voisi myös investoida. Sisäpuutarhassa voisi olla kasveja, riippumattoja ja vesipatsaita. Matkustajat voisivat mennä puutarhaan rauhoittumaan lentoaseman hektisestä ympäristöstä. Suomalaisuuden voisi tuoda esille sisäpuutarhassa tai myös suomalaisen designin kautta.

Suomalaisuutta ja Helsingin vetovoimaa tulisi myös kasvattaa Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Suomalaisuutta voisi tuoda esille pop-up esityksillä, jossa olisi käytetty suomalaista taidetta tai perinteitä. Helsingin vetovoimaa voisi kasvattaa matkailijoiden näkökulmasta tuomalla palveluihin ilmaisen Helsinki kiertoajelun yli viiden tunnin vaihtomatkestajille.

7.3 Validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetilla eli pätevyydellä tarkoitetaan sitä, onko tutkimuksessa käytetty menetelmä onnistunut, juuri oikean asian mittaamisessa. Onnistunut validiteetti on sellainen, jossa on esitetty oikeat kysymykset oikealle kohderyhmälle. Käytettävä menetelmä tulee valita pohjautuen siihen, mitä tietoa halutaan saada. Sisäiseen validiteettiin vaikuttavat muun muassa aika ja kato. Ajalla tarkoitetaan esimerkiksi olosuhteiden tai asenteiden muuttuminen mittauskertojen välissä. Kato vuorostaan tarkoittaa sitä, onko vastauksia kyselyyn saatu riittävästi. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan tutkimus tuloksien yleistettävyyttä. Edustavatko vastaajat vain osaa perusjoukosta ja voiko kyselytutkimuksen tuloksia täten yleistää koko perusjoukkoon? (Hiltunen 2009.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan luotettavuutta, eli miten luotettava käytetty tutkimusmenetelmä on halutun ilmiön mittaukseen. Luotettavuuteen vaikuttavat muun muassa se, miten muut ymmärtävät tekijän tarkoituksen ja tuloksien tarkkuus. Tuloksien tarkkuutta voidaan testata kyselyssä esimerkiksi esittämällä sama asia eri tavalla kyselyn aikana. Jos tulos on yhdenmukainen, voidaan sanoa tuloksen olevan luotettava. Käytännössä tutkimus voi olla luotettava, vaikka se ei olisikaan pätevä. (Hiltunen 2009.)

Määrällinen tutkimuksen tekeminen kyselylomakkeen kautta oli mielestäni oikea tutkimusmenetelmä. Halusin koota restonomiopiskelijoiden mielipiteitä ja anonymisti tehtävä kyselylomake toimi tähän tutkimukseen erittäin hyvin. Sähköisesti lähetetyssä kyselylomakkeessa oli vahvuuksia ja heikkouksia. Hyvät puolet oli, että se tavoitti kaikki Haaga-Helian restonomiopiskelijat. Kyselylomakkeen jokaiseen kysymykseen oli myös vastattava, jotta kyselyn pystyi lähettämään eteenpäin. Yhtenä suurimpana heikkoutena koin vastaajamäärän. Vastaajamäärä jäi toivottua vähäisemmäksi, jonka vuoksi paperinen kyselylomake, jota olisi jaettu luokissa, olisi voinut toimia paremmin. Samoin vastaajien motivaatiota ja kyselylomakkeeseen perehtymistä ei pystytty arvioimaan sähköisessä kyselylomakkeessa. On vaikea arvioida kuinka tarkkaan vastaajat ovat perehtyneet kysymyksiin ja kauan he ovat käyttäneet aikaa kyselyn täyttämiseen.

Tutkimustulokseni ovat mielestäni luotettavia, mutta eivät päteviä. Saatuja tuloksia ei voida yleistää perusjoukkoon, koska vastaajissa kävi kato. Tavoite vastausmäärä oli 100 kappaletta ja tavoite jäi hieman alle puolet vajaaksi. Vastauksia kyselyyn tuli 58 kappaletta. 58 vastaajasta vain kuusi oli miehiä, jolloin miesten edustus perusjoukosta jäi pieneksi. Vastaajien ikäjakauma oli mielestäni laaja, joka kasvattaa hieman tuloksien pätevyyttä. Myös ilmailualalla työskentelevien vastauksien eroavaisuudet muihin vastaajiin verrattuna olivat päteviä.

Tutkimustulokset itsessään ovat kuitenkin luotettavia, koska vastaukset olivat yhdenmu-kaisia. Kysymyksissä nousivat jatkuvasti esille samat teemat. Lentoaseman toimivuuteen ja palveluihin liittyviä kysymyksiä oli viisi erityyppistä, joissa samat asiat oli ilmaistu hie-man eri näkökulmasta. Tästä huolimatta jonot ja ruokailupalvelut ja niiden kehitys nousivat yhdeksi tärkeimmäksi teemaksi tutkimuksessa. Voidaan kuitenkin pohtia, johdattivatko valmiiksi annetut vastausvaihtoehdot vastaajia. Kahdessa lentoaseman ominaisuuksiin liit-tyvissä kysymyksissä oli annettu valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi vastausvaihtoehto ”muu, mikä”. Muissa kolmessa lentoaseman ominaisuuksia käsittelevässä kysymyksessä oli annettu pelkästään valmiit vastausvaihtoehdot.

Lentoaseman ympäristöstä löytyy monia ominaisuuksia, jonka vuoksi kyselyssä oli pakko jättää joitakin ominaisuuksia mainitsematta. Pyrin kuitenkin antamaan kahdessa monivalintakysymyksessä vastaajille mahdollisuuden lisätä heidän mielestään puuttuva ominaisuus. Osan ominaisuuksien kohdalla ei voida myöskään tietää onko vastaajalla omaa kokemusta kyseisestä palvelusta tai toimivuudesta. Esimerkiksi ilmaisen internetin osalta voi olla, että osa vastaajista ei ole ikinä käyttänyt Helsinki-Vantaan lentoaseman internetiä. Tämän vuoksi he eivät pysty suoraan arvioimaan sen toimivuutta. Kyselylomakkeeseen olisi voinut lisätä yhdeksi vaihtoehtoksi ”en ole käyttänyt”, jolloin osa tuloksista olisi voinut olla luotettavampia. Onneksi suurin osa Helsinki-Vantaan arvioitavista ominaisuuksista olivat sellaisia, jota jokainen matkalle lähtijä on joutunut käyttämään. Kysymyksessä 13, jossa tiedusteltiin rentouttiko Helsinki-Vantaalla vierailu vastaajaa, olisi voinut olla vastausvaihtoehtona ”en osaa sanoa”. Kyselylomakkeessa vastaajille oli annettu vastausvaihtoehtoisiksi vain kyllä, ei ja ei, miksi? Vastaajilla oli mahdollisuus joko vain vastata kyllä tai ei ja perustella negatiivista vastaustaan. Kyselytuloksista nousi kuitenkin esille kaksi vastausta, joissa vastaajat eivät osanneet arvioida rentouttiko vierailu heitä, vaiko ei.

Tietoperustassa jouduin turvautumaan paljon internet lähteisiin Skytraxin, Singapore Changi Airportin ja Finavian osalta. Käyttämieni internet lähteiden luotettavuus on mielestäni hyvä. Pyrin internet lähteissä hakemaan tietoa yrityksien omilta kotisivuilta. Kotisivuilla olevat tiedot ovat yritysten itse kirjoittamia ja täten luotettavia. Käyttämäni internet lähteet olivat kaikki enimmillään kolme vuotta vanhoja. Muissa tietoperustan aiheissa pyrin aina käyttämään ensisijaisesti kirjallaisia lähteitä. Vanhin kirjallainen lähde oli seitsemän vuoden takaa ja uusi oli julkaistu tänä vuonna 2018. Käytin sekä englannin että suomen kielisiä lähteitä. Pyrin yhdistelemään internet ja kirjallaisia lähteitä teksteissä aina kun oli mahdollista. Samoin yhdistin teksteissä eri lähteitä, jolloin lähteet keskustelivat keskenään ja tukivat toisiaan. Oma kokemus ja tieto aihealueesta auttoivat myös arvioimaan lähteiden luotettavuutta.

7.4 Oma oppiminen

Opinnäytetyön yksi tavoitteista oli saada syvempää ymmärrystä asiakkaankokemuksesta ja lentoasemista toimintaympäristönä. Samoin halu oppia pidempiaikaisesta prosessityöstä oli toinen tavoitteeni. Henkilökohtainen kokemus ja motivaatio edes auttoivat opinnäytetyöprosessissa.

Aihealue oli itselleni mieluinen. Mielenkiinto ja halu oppia enemmän säilyivät koko opinnäytetyöprosessin ajan. Ajan- ja prosessinhallinta kehittyivät opinnäytetyön tekemisen aikana koko ajan. Samoin oman elämänhallinta kehittyi tasapainon löytämällä vapaa-ajalle ja opinnäytetyölle. Jäin alkuperäisestä aikataulusta muutaman viikon jälkeen. Alun

perin tekemäni aikataulu oli mielestä realistinen. Luotettavien lähteiden löytäminen ja niiden läpikäyminen veivät yllättävän paljon aikaa ja energiaa. Tämän takia opinnäytetyön puolella välissä kirjoitusprosessi tuntui hidastuvan. Pienen tauon jälkeen sain rytmistä ja aikataulusta taas kiinni. Opinnäytetyö ohjaajani neuvot ja kannustukset auttoivat myös prosessin kulussa. Opinnäytetyön aikana kirjoitustaidot, asiatyylinen teksti ja luotettavien lähteiden löytäminen kehittyivät. Huomasin eron muilla kursseillanikin. Ote isompiin tehtäväkokonaisuuksiin oli rennompaa ja ammattimaisempi. Aikataulun tekeminen heti opinnäytetyön alussa auttoi prosessin kulussa.

Opiskelun, työn ja työharjoittelun yhdistäminen opinnäytetyöprosessiin oli ajoittain erittäin haastavaa. Lukihäiriöni takia tekstin tuottaminen oli ajoittain hidasta ja vaativaa. Päämäärätietoisuus ja itse asettamat etapit kuitenkin veivät prosessia koko ajan eteenpäin. Ulkopuolisten kannustus ja ymmärrys motivoivat jatkamaan aina eteenpäin. Kuvassa 9 on nähtävissä alkuperäinen opinnäytetyösuunnitelma. Jos pystyisin muuttamaan jotakin opinnäytetyöprosessissani, suunnittelisin viikko tasoiset tavoitteet. Olin tehnyt etappeja noin kuukauden välein. Nyt kuitenkin tekisin henkilökohtaiset tavoitteet viikon välein. Tällöin minun olisi helpompaa hahmottaa kokonaiskuva ja arvioida jokaisen etappiin kuluva aika. Prosessin aikana, jotkin asettamani etapit sujuivat suunnitelmaa nopeammin, kun taas toiset veivät yllättävän paljon aikaa ulkoisista syistä johtuen. Ulkoisilla syillä tarkoitan muun muassa haluttujen kirjojen saatavuutta. Yhtä käyttämäni lähteen vapautumista kirjastosta jouduin odottamaan melkein neljä kuukautta.



Kuva 9. Opinnäytetyöprosessin aikajana.

Kaiken kaikkiaan pysyin aikataulussa ja sain monipuolisen opinnäytetyön. Opin työskentelemään lukihäiriöni kanssa entistä paremmin. Opin myös ammattimaisempaa otetta ja oman vastuun omaksumista prosessin kulussa. Prosessi antoi valmiuksia työelämään ja

opetti minua paljon lentoasemista, josta on hyötyä minua uusissa työtehtävissäni Helsinki-Vantaan lentoasemalla.

Lähteet

Airservices Australia 2017. Role of an aviation fire fighter. Luettavissa: <http://www.airservicesaustralia.com/careers/aviation-rescue-fire-fighting/role-of-an-aviation-fire-fighter/>. Luettu: 13.3.2018.

Changi Airport 2018a. About us. Luettavissa: <http://www.changiairport.com/en/aboutus.html?anchor=awards-accolades#awards-accolades>. Luettu: 6.1.2018.

Changi Airport 2018b. Our Pride. Luettavissa: <http://www.changiairport.com/corporate/about-us/our-pride.html>. Luettu: 6.1.2018.

Changi Airport 2018c. Designing the Changi Airport. Luettavissa: <http://www.changiairport.com/corporate/media-centre/resources/publication/changi-journeys/issue-2/designing-the-changi-experience.html>. Luettu: 26.3.2018.

Changi Airport 2017a. About us. Luettavissa: <http://www.changiairport.com/en/aboutus.html?year=1970s>. Luettu: 23.12.2017.

Changi Airport 2017b. Internship. Luettavissa: <http://www.changiairport.com/corporate/careers/internships.html>. Luettu: 23.12.2017.

Civil aviation authority 2015. How air traffic control works. Luettavissa: <https://www.caa.co.uk/Consumers/Guide-to-aviation/How-air-traffic-control-works/>. Luettu: 13.3.2018.

Finavia 2017a. Helsinki-Vantaalla käynnissä lentoaseman historian mittavin laajennus-hanke. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/>. Luettu: 25.8.2017.

Finavia 2017b. Tiesitkö tämän lentokenttäbisneksistä? Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2017/tiesitko-taman-lentokenttabisneksesta/>. Luettu: 19.9.2017.

Finavia 2017c. Airport business basics 101: How do airports make money? Luettavissa: <https://www.finavia.fi/en/development-at-airports/article/2017/airport-business-basics-101-how-do-airports-make-money-2/>. Luettu: 20.9.2017.

Finavia 2017d. Finavian johto ja hallinnointi. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/yritys/johto/>. Luettu: 29.9.2017.

Finavia 2017e. Finavian liiketoiminnot. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/yritys/liiketoiminnot/>. Luettu: 29.9.2017.

Finavia 2017f. Tervetuloa Finavian lentoasemalle. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/>. Luettu: 1.10.2017.

Finavia 2017g. Hallin ja Utin lentoasemat. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/halli-ja-utti/>. Luettu: 1.10.2017.

Finavia 2017h. Finavian avainluvut ja saavutukset vuonna 2016. Luettavissa: <https://finavia-reports.studio.finavia.fi/pub/2016/Finavia+Avainluvut+ja+saavutukset+2016.pdf>. Luettu: 1.10.2017.

Finavia 2017i. Finavia tukee maailman lastenhyvinvointia yhteistyössä Planin kanssa. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/vastuullisuus/hyvantekevaisuus/>. Luettu: 3.10.2017..

Finavia 2017j. Asiakaskokemuksen kehittäminen lentoasemilla. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/asiakaskokemus/>. Luettu: 3.10.2017.

Finavia 2017k. Helsinki-Vantaa lyhyesti. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/helsinkivan-taa/lyhyesti/>. Luettu: 3.9.2017.

Finavia 2017l. Helsinki-Vantaan lentoaseman tärkeimmät tapahtumat aikajanalla. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/aikajana/>. Luettu: 21.10.2017.

Finavia 2017m. Helsinki ja Lappi vetivät Finavian lentoasemanverkoston uuteen matkustajaennätykseen. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankoh-taista/2017/helsinki-ja-lappi-vetivat-finavian-lentoasemaverkoston-uuteen-matkustajaennatukseen/>. Luettu: 21.10.2017.

Finavia 2017n. Enjoy the renewed services at Helsinki Airport. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/en/helsinki-airport/services/>. Luettu: 22.10.2017.

Finavia 2017o. Palkinnot ja tunnustukset. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaan/lyhyesti/palkinnot/>. Luettu: 21.10.2017.

Finavia 2017p. Gosleep. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/en/helsinki-airport/services/free-time/gosleep/>. Luettu: 26.11.2017.

Finavia 2017q. Helsinki-Vantaan testi kiinalaismiehen kanssa kannatti: Miljardilukemat maailmalta. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/helsinki-vantaan-testi-kiinalaismiehen-kanssa-kannatti-miljardilukemat-maailmalta>. Luettu: 16.1.2018.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus työkalupakki. Talentum. Helsinki.

Hakola, M. 2007. Aika matka kiitotiellä: the Finavia story. Multikustannus Oy. Helsinki.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 7.4.2018.

Laitinen, S. 27.2.2018. Lehtori. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Sähköposti.

Leese, M. & Wildi, L. 2017. Security measures at Zurich airport. Luettavissa: <https://www.research-collection.ethz.ch/bitstream/handle/20.500.11850/178597/CSSAnalyse208-EN.pdf?sequence=1>. Luettu: 28.9.2017.

Lentopaikat.fi 2017. Lentokentät kartalla. Luettavissa: <https://lentopaikat.fi/lentokentat-kartalla/>. Luettu: 1.10.2017.

Lifeinhel 2018. #Lifeinhel. Luettavissa: <https://www.lifeinhel.tv/>. Luettu: 16.1.2018.

Morgan, B. 2017. What is customer experience? Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2017/04/20/what-is-customer-experience-2/#592ad8a770c2>. Luettu: 6.3.2018.

Meacham, S. 2017. World's best airport: What it's like to spend 24 hours straight inside Singapore's Changi Airport. Luettavissa: <http://www.traveller.com.au/a-day-in-the-life-of-changi-airport-gx49xf>. Luettu: 25.12.2017.

Meroni, A. & Sangiorgi, D. 2011. Design for services. Gower. Farnham.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.

MTV 2018. Helsinki-Vantaa Pohjois-Euroopan paras lentoasema – matkustajat valitsivat. Luettavissa: https://www.mtv.fi/lifestyle/hyvaa-elamaa/artikkeli/helsinki-vantaa-pohjois-euroopan-paras-lentoasema-matkustajat-valitsivat/6828420#gs.o_jl5bM. Luettu: 20.4.2018.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy. Helsinki.

Patricia, L, Gustafsson, A. & Fisk, R. 2017. Upframing Service Design and innovation for research. Luettavissa: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1094670517746780?icid=int.sj-related-articles.citing-articles.2>. Luettu: 6.3.2018.

Saltikoff, V. 2012. Helsinki-Vantaan kuusi vuosikymmentä. Ilmailumuseoyhdistys ry. Vantaa.

Sleeping in airport 2016. Best Airports for sleeping 2016. Luettavissa: <http://www.sleepinginairports.net/2016/best-airports-sleeping.htm>. Luettu: 25.8.2017.

Sleeping in airports 2017a. Best Airports in Europe 2017. Luettavissa: <https://www.sleepinginairports.net/2017/best-airports-europe.htm>. Luettu: 22.10.2017.

Sleeping in airports 2017b. Singapore changi airport guide. Luettavissa: <https://www.sleepinginairports.net/asia/singapore.htm>. Luettu: 25.12.2017.

Skytrax 2018. World's top 100 airports 2018. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/Awards/world_airport_rating.html. Luettu: 8.4.2018.

Skytrax 2017a. Changi Airport Singapore triumphs at the 2017 World Airport Awards, being named the World's Best Airport for the 5th consecutive year. Luettavissa: <http://www.worldairportawards.com/>. Luettu: 25.8.2017.

Skytrax 2017b. The world's top 100 Airports in 2012. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/awards/world_airport_rating_2012.html. Luettu: 5.9.2017.

Skytrax 2017c. The world's top 100 Airports in 2013. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/awards/world_airport_rating_2013.html. Luettu: 5.9.2017.

Skytrax 2017d. The world's top 100 Airports in 2016. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/awards/world_airport_rating_2016.html. Luettu: 5.9.2017.

Skytrax 2017e. About Skytrax. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/main/about_skytrax.html. Luettu: 3.9.2017.

Skytrax 2017f. The 2017 World Airport awards: Methodology. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/Awards/awards_methodology.html. Luettu: 3.9.2017.

Skytrax 2017g. The world airport awards. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/Awards/introduction_to_awards.html. Luettu: 26.11.2017.

Skytrax 2017h. Background to the World Airport Survey. Luettavissa: <http://www.worldairportsurvey.com/main/about-the-survey.html>. Luettu: 26.11.2017.

Skytrax 2017i. World Airline Awards. Luettavissa: <http://skytraxresearch.com/service/airline-of-the-year-awards/>. Luettu: 26.11.2017.

Skytrax 2017j. World Airport Audit. Luettavissa: <http://skytraxresearch.com/service/airport-audits/>. Luettu: 26.11.2017.

Skytrax 2017k. Certified airport rating. Luettavissa: <http://skytraxresearch.com/service/airport-ratings/>. Luettu: 26.11.2017.

Skytrax 2017l. Vote for the World's best airport. Luettavissa: http://www.worldairportsurvey.com/Surveys/favorite_airport.html. Luettu: 23.12.2017.

Stickdorn, M. Lawrence, A. Hormess, M. & Schneider, J. 2018. This is service design doing. O'Reilly Media Inc. Sebastopol.

Suojanen, A. 2017. Testimatkustajat arvioivat lentoaseman uuden osan – ”kulku on pitkä ja vie aikaa”. Luettavissa: <https://www.helsinginuutiset.fi/artikkeli/537950-testimatkustajat-arvioivat-lentoaseman-uuden-osan-kulku-on-pitka-ja-vie-aikaa>. Luettu: 16.1.2018.

Surveymonkey 2018. Likert-asteikko. Luettavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>. Luettu: 7.4.2018.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki.

Ulkoasiainministeriö 2015. Schengen-alueella liikkuminen. Luettavissa: <http://www.formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=49393>. Luettu: 3.10.2017.

Verne liikenteen tutkimiskeskus 2018. Tiedon analysointi. Luettavissa: <http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>. Luettu: 18.4.2018.

Visit Singapore 2017. Singapore Changi Airport. Luettavissa: <http://www.visitsingapore.com/travel-guide-tips/travelling-to-singapore/changi-airport-singapore/>. Luettu: 23.12.2017.

Liitteet

Liite 1. The World Airport Survey

1. Which airport do you consider to be the best?
2. Why do you rate this airport as being the best?
3. What is your typical use of this airport?
 - a. Flight departure
 - b. Flight arrival
 - c. Transfer between flights
 - d. Just visiting
4. When did you last use this airport?
 - a. In the last 1 month
 - b. Last 2-3 months
 - c. Last 3-12 months
 - d. Over 12 months
 - e.

Please rate the items below that you have experience at this airport. 1 star = poor / 5 star = excellent.

Public transport

5. Public transport serving airport
6. Transport info counter
7. Taxi availability / prices
8. Signage for public transport

Flight departure

9. Signage to Check-in
10. Signage to security/immigration
11. Signage for airport facilities
12. Signage to boarding gates
13. Walking distance to boarding

Arrival + Transfer

14. Signage to baggage hall
15. Walking distance for arrival + transfer
16. Signage for transport, taxis etc
17. Signage for transit customers

Security + Immigration

18. Waiting time for security
19. Service of security staff
20. Waiting times for immigration
21. Service of immigration

Terminal comfort

22. Cleanliness of terminal
23. Cleanliness of washrooms
24. Availability of showers
25. Air-conditioning / temperature
26. Availability of seating

- 27. Availability of bag trolleys
- 28. Quiet / rest areas
- 29. Children's play facilities
- 30. TV / Entertainment facilities
- 31. PRM / Disabled access and facilities

WiFi/Internet

- 32. Access to free WiFi
- 33. Availability of Internet kiosks
- 34. Power supply / charging facilities

Flight screens + PA

- 35. Location of Screens around airport
- 36. Standard of flight information screens
- 37. Standard of Airports PA's

Food + beverages

- 38. Coffee shops + restaurants before security
- 39. Coffee shops + restaurants after security
- 40. Coffee shops / restaurant staff
- 41. Coffee shop / restaurant prices

Airport shopping

- 42. Choice of shops before security
- 43. Choice of shops after security
- 44. Staff service in shops

Customer assistance

- 45. Finding INFO / HELP staff
- 46. Friendliness of Airport staff
- 47. Airport staff language skills

Baggage delivery

- 48. Baggage delivery times
- 49. Priority bag delivery
- 50. Lost luggage services

—

- 51. The country where you live?
- 52. Your email for survey verification

Liite 2. Saatekirje

Hei sinä restonomiopiskelija,

vastaa kyselyyn liittyen Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittämiseen ja osallistu samalla elokuvalipun arvontaan. Kysely on osa opinnäytetyötäni, jossa on tavoitteena kartoittaa restonomiopiskelijoiden mielipiteitä Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittämistä varten. Kyselyn vastaamiseen menee noin 5-10 minuuttia ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti. Arvontaan osallistumista varten tulee kyselyn lopussa täyttää yhteystiedot osio. Vastaa kyselyyn 18.3. mennessä, jaa mielipiteesi Helsinki-Vantaan lentoasemasta ja osallistu elokuvalipun arvontaan alla olevan linkin kautta:

<https://www.webropolsurveys.com/S/0B61462C623805BF.par>

Kiitos ajastasi!

Terveisin,

Nea Hiltunen

Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma/Monimuoto

Liite 3. Kysely

Taustakysymykset

1. Sukupuoli

- a. Nainen
- b. Mies
- c. Joku muu

2. Ikä

- a. 18–29
- b. 30–39
- c. 40–49
- d. 50+

3. Kotimaa

- a. Suomi
- b. Muu kuin Suomi

4. Työskenteletkö ilmailualalla?

- a. Kyllä
- b. Ei

5. Kuinka usein vuoden aikana matkustat lentäen Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta?

- a. 0-2
- b. 3-5
- c. 6-8
- d. Yli 9 kertaa vuodessa

Kysymykset lentoasemista

6. Arvioi miten hyvin seuraavat ominaisuudet toimivat Helsinki-Vantaan lentoasemalla?

Asteikolla 1 ei lainkaan hyvin-5 erittäin hyvin 1 ei lainkaan hyvin-2 ei kovin hyvin-3 ei hyvin eikä huonosti-4 melko hyvin-5 erittäin hyvin.

Matkatavaroiden saapuminen lennon jälkeen

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kuulutukset lentokentällä

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Langaton internet yhteys

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Siisteys

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Kyltit ja opasteet

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Henkilökohtainen palvelu

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Helposti löydettävät ostosmahdollisuudet

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Nopea turva- ja passintarkastus

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Ravintoloiden ja kahviloiden aukioloajat

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

Julkinen liikenne

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

7. Laita edellä mainitut ominaisuudet tärkeysjärjestykseen asteikolla 1-10 niin, että 1 on sinulle tärkein ominaisuus ja 10 vähiten tärkeä ominaisuus.

Matkatavaroiden saapuminen lennon jälkeen

Kuulutukset lentokentällä

Langaton internet yhteys

Siisteys

Kyltit ja opasteet

Henkilökohtainen palvelu

Helposti löydettävät ostosmahdollisuudet

Nopea turva- ja passintarkastus

Ravintoloiden ja kahviloiden aukioloajat

Julkinen liikenne

8. Seuraavassa luetellaan muita normaalisti lentoasemalla olevia ominaisuuksia. Valitse niistä kolme sinulle tärkeintä ominaisuutta lentoasemalla.

| | |
|-----------------------------|---|
| Ilmainen internet | Laajat ostosmahdollisuudet |
| Lasten leikkipaikka | Nopea lähtöselvitys |
| Torkkumis-/rauhottumisalue | |
| Istumapaikkojen määrä | Lyhyet etäisyydet lentoasema rakennuksessa |
| Laitteiden latauspisteet | Ilmaista viihdettä esimerkiksi TV ja taide |
| Ystävällinen henkilökunta | Laaja ravintola- ja kahvilavalikoima |
| Yhteys keskustaan | Kylttien ja karttojen selkeys lentoasemasta |
| Nopea turvatarkastus | Suihku mahdollisuus |
| Kauneudenhoito ja kylpylä | Kuntoilu mahdollisuus esimerkiksi kuntosali |
| Kielitaitoinen henkilökunta | |
| Muu, mikä? | |

9. Kuvittele unelmiesi lentoasema, mitkä kolme asiaa sieltä löytyisivät?

| | |
|--|-----------------------------|
| Ei jonoja turva- ja passintarkastukseen | Selkeät kyltit ja opasteet |
| Kuntosali | Kielitaitoinen henkilökunta |
| Puutarha | Ulkoterassi |
| Ilmainen kaupunkikierros yli 5 tunnin vaihtolennot | |
| Torkkutiloja | Liukumäki |
| 24 tuntia auki olevia ruokailupaikkoja | Ilmainen internet |
| Nopea internet | Ystävällinen henkilökunta |
| Elokuvateatteri | Paljon istumapaikkoja |
| Kansainvälisiä liikkeitä | Ilmaisia videopelejä |
| Taidenäyttelyitä | Suihkutiloja |
| Muuta, mitä? | |

10. Mainitse yksi asia, jonka haluaisit nähdä Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuonna 2025?

11. Oletko lentänyt Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta viimeisen 12 kuukauden aikana?

- a. Kyllä
- b. Ei

12. Olitko tyytyväinen Helsinki-Vantaan lentoaseman palveluiden sujuvuuteen? Jos et ollut tyytyväinen, kerro lyhyesti syy siihen.

- a. Kyllä
- b. En osaa sanoa

c. Ei, miksi?

13. Rentouttiko Helsinki-Vantaalla vierailu sinua?

a. Kyllä

b. Ei

c. Ei, miksi?